

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท แม็คกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2565

1. คำนิยาม

กลุ่มบริษัทแม็คกรุ๊ป	หมายถึง	บริษัท แม็คกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงบริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นที่บริษัทมีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนทางธุรกิจ
กรรมการ	หมายถึง	กรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย
ผู้บริหาร	หมายถึง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ ประธานเจ้าหน้าที่/ ผู้อำนวยการอาวุโส/ ผู้อำนวยการ/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ/ ผู้จัดการ
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่าลงมา ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว หรือพนักงานตามสัญญาจ้างพิเศษ
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	บุคคล และ/หรือนิติบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า ลูกค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนชุมชนและสังคม
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่ผู้ร้องเรียนไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้
ระเบียบ	หมายถึง	นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีผลบังคับกับการปฏิบัติของบริษัท
การประพฤติผิด	หมายถึง	ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ 1. การกระทำ หรือ พฤติกรรมใดที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท 2. การกระทำทุจริต หรือ พฤติกรรมการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่มิควรได้ การให้หรือรับสินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดๆ โดยการเสนอให้ สัญญา มอบให้ ให้คำมั่น เรียกร้อง ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ หรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ ในทางมิชอบ กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำ หรือละเว้นการกระทำ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว เพื่อน หรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้า ให้กระทำได้

2. วัตถุประสงค์

กลุ่มบริษัทแม็คกรุ๊ป (“บริษัท”) มุ่งมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ดี บนพื้นฐานความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี

บริษัทจึงเปิดโอกาสให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถให้ข้อมูล หรือ ร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดทางกฎหมาย ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือ การผิดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ รวมไปถึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล หรือ

ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า การให้ข้อมูล หรือ ร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแสนั้นจะไม่ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม

3. ผู้มีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 3.1 บุคคลใดที่มีข้อมูล หรือ มีข้อสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิด หรือ มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางที่จะประพฤติผิด
- 3.2 บุคคลใดที่ถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ถูกลงโทษทางวินัย เช่น ลดขั้นเงินเดือน ถูกพักงาน ให้ออกจากงาน หรือ ถูกเลิกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวเนื่องกับสภาพการจ้างงาน อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูล ช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวน สอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือ การให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามหากเลือกที่จะเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วขึ้น

4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน

- 4.1 ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
- 4.2 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 4.3 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ แผนกตรวจสอบภายใน
- 4.4 ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

5. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนต่อผู้รับเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ 4 โดยช่องทาง ดังต่อไปนี้

- 5.1 ร้องเรียนโดยตรงเป็นลายลักษณ์อักษร
- 5.2 ทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองถึง

ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ 4

บริษัท แม็คกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 448,450 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250

5.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) :

- 1) ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ : auditcommittee@mcgroupnet.com
- 2) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร : james.a@mcgroupnet.com
- 3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ แผนกตรวจสอบภายใน : somporn.u@mcgroupnet.com
- 4) ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

5.4 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : mccontactcenter@mcgroupnet.com, LineOA : mcjeans, Instagram : mcjeans, DL-Complain@mcgroupnet.com, Facebook : mcjeans, Facebook : mcshop.com, www.mcshop.com

2) ทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (HR) บริษัท แม็คกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เลขที่ 448, 450 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

3) ทางโทรศัพท์ : ผ่าน Call Center 020 666 999

หากร้องเรียนผ่านช่องผู้รับเรื่องร้องเรียนอื่นที่มีใช้ผ่านประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ขอให้คัดลอกจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (cc) ถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำ ที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือ จริยธรรมธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในการร้องเรียนจะถือเป็นความลับ และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง และ ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียน แต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการ หรือ รายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

6. ขั้นตอนในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- 6.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง หรือ อาจมอบหมายให้บุคคล หรือ หน่วยงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอความเห็นไปยังกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 6.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถเชิญให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียคนหนึ่งคนใด มาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
- 6.3 หากตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นความจริง บริษัทจะดำเนินการดังต่อไปนี้

ก. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการประพฤติผิด กระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้รับมอบหมายจากผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องพร้อมความเห็น และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในบริษัท เพื่อพิจารณาดำเนินการ

- ข. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของบริษัท หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท หรือ ขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือ เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริหาร หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณา
- ค. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายอันไม่ควรต่อผู้ใดผู้หนึ่ง ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ได้รับมอบหมาย จะเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร
- ง. ในกรณีที่มิมีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาในเรื่องอันเป็นเท็จ เป็นการให้ร้าย หรือก่อให้เกิดการยั่วยุ ในอันที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสีย และเสียหาย โดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้
- ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทด้วยการบริหารทุนมนุษย์
 - ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีทางกฎหมายด้วย

7. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกระทำความผิด เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามหากเลือกที่จะเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วขึ้น
- 7.2 ผู้เกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับเป็นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี
- 7.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียน เห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือ บริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียน ไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 7.4 พนักงานที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูลร้องเรียน หรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือ

ให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ถือเป็นการกระทำ ความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ
ทั้งนี้อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากการกระทำ นั้นถือเป็นการกระทำ ความผิดตามกฎหมาย

- 7.5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการ หรือกระบวนการ
ที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม

8. การทบทวนและเผยแพร่นโยบาย

บริษัทจะทบทวนนโยบายของบริษัทฉบับนี้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี หรือตามความเหมาะสม
เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อกำหนดของกฎหมายอย่างทันที่
ทั้งนี้ หากต้องมีการปรับปรุงใดๆ ต้องดำเนินการโดยเร็วที่สุด รวมถึงกำกับดูแลและติดตามการนำนโยบายฉบับนี้ไปปฏิบัติ
การให้คำแนะนำ และประกาศไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของบริษัท

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2565 เป็นต้นไป



(นางไชศรี เนืองสิขหาเพียร)

ประธานกรรมการ