

นโยบายการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส (Complaints and Whistleblowing Policy)

ผู้จัดทำ	ผู้อำนวยการฝ่ายความยั่งยืนองค์กร	-เชมรัตน์ วานิชปัญญา- นางสาวเชมรัตน์ วานิชปัญญา	วันที่	16 ธันวาคม 2567
ผู้ทบทวน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ	-บุญช่วย ก่อกิจโรจน์- นายบุญช่วย ก่อกิจโรจน์	วันที่	16 ธันวาคม 2567
ผู้อนุมัติ	ประธานคณะกรรมการบริษัท	-สมชาย มโนภินิเวศ- นายสมชาย มโนภินิเวศ	วันที่	16 ธันวาคม 2567

1. วัตถุประสงค์

บริษัท เด็กซ์ซอน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ให้ความสำคัญกับการบริหารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ พันธสัญญา และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตและคอร์รัปชัน (Fraud and Corruption) รวมถึงการให้หรือรับสินบน (Bribery) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศ และต่างประเทศ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาคเอกชน ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะจากบุคคลภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติของบริษัทต่อไป

2. ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

2.1 บริษัทกำหนดขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ได้แก่

- 2.1.1) การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย-กฎระเบียบ ข้อบังคับ พันธสัญญา และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท
- 2.1.2) การกระทำที่อาจสื่อหรือแสดงถึงการทุจริตคอร์รัปชัน หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึง การกระทำต่างๆ เช่น การชักชวน การล่อลวง การตกแต่งบัญชี การทุจริต การคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

2.2 บริษัทขอสงวนสิทธิในขอบเขตของการไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสในเรื่องต่อไปนี้

- 2.2.1) เรื่องที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการชุดย่อย หรืออื่นๆ มีมติเด็ดขาดแล้วตามของเขตอำนาจที่มี
- 2.2.2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 2.2.3) เรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่ไม่ใช่บุคลากรของบริษัทที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
- 2.2.4) เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีเบาะแส ไม่มีหลักฐาน หรือการกระทำที่ชัดเจน หรือควรเชื่อ หรือเพียงพอที่จะสอบสวนหรือนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

2.2.5) เรื่องที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์หรืองานบุคคล หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้รับพิจารณาไว้ หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

3. คำนิยาม

ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หมายถึง บุคคลของบริษัท หรือบุคคลใด รวมถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารและการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีสิทธิร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดังการกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นหรือที่พบ จากการบริหาร การดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทได้ ตามขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดที่กำหนดข้างต้น

4. แนวปฏิบัติ

บริษัทให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสที่ได้รับ ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรม อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังสุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังในทุกกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสที่ได้รับให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน การบริหาร และกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับการดำเนินการรับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสไปที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบไว้ดังนี้

- 1) ช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังบริษัท ได้แก่
 - 1.1) ช่องทาง “การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังการทุจริต” (Whistleblowing) ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บนเว็บไซต์ของบริษัท www.dexon-technology.com
 - 1.2) ช่องทาง “การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังการทุจริต” (Whistleblowing) บน SharePoint ของบริษัท
 - 1.3) E-Mail ถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบ : whistleblowing@dexon-technology.com

1.4) ทางไปรษณีย์ ถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบ

บริษัท เด็กซ์ซอน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

78/4-5 หมู่ 6 ถนนสุขุมวิท อำเภอปิ่นทอง

จังหวัดระยอง 21130

1.5) ช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

2) ข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

2.1 ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้

2.2 ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

2.3 วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

2.4 วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์

2.5 พฤติกรรม หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

2.6 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และหากผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสไม่เปิดเผยตัวตนในเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น ก็ควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดและทุจริต เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนจะช่วยให้เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น มีความน่าเชื่อถือ และสามารถติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึง สามารถแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรับได้

3) เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสได้รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสแล้ว ให้แจ้งการรับเรื่องดังกล่าวไปยังผู้อำนวยการฝ่ายความยั่งยืนองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส และพิจารณาความเพียงพอ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมของข้อมูลเบื้องต้น ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดที่กำหนดไว้ ภายใน 14 วันทำการหลังจากวันที่ได้รับ

- 3.1) หากพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลไม่เพียงพอ ไม่น่าเชื่อถือ ไม่เหมาะสม ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้นๆ
- 3.2) หากพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลเพียงพอ น่าเชื่อถือ เหมาะสม ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้นๆ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการ เพื่อพิจารณาตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดัง ดำเนินการตรวจสอบ สอบสวนหรือสืบสวนหาข้อเท็จจริงโดยไม่ล่าช้า (ทั้งนี้ ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ขึ้นกับความซับซ้อนหรือแล้วแต่กรณี) พร้อมทั้ง ติดตามความคืบหน้า เป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังที่ได้รับแต่ละกรณี ดังนี้
- 3.2.1) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านบุคคลให้นำส่งผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรืองานบุคคล
- 3.2.2) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯให้นำส่งเลขานุการบริษัทฯ และ/หรือ ฝ่ายกฎหมายบริษัทฯ
- 3.3.3) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การขโมยทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้นให้นำส่งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือฝ่ายตรวจสอบระบบงานภายในองค์กร
- 3.3.4) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังตาม (3.1) (3.2) และ (3.3) เป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้นำส่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (Investigation Committee) โดยเป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องดังกล่าว สำหรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

4) ในกรณีผลการสอบสวนหรือสืบสวนพบว่า มีเหตุอันควรสงสัยหรือเป็นจริง ตามข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรตามกฎหมาย กฏระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย การไม่ตอบโต้ รวมทั้งปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

5) ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปกปิดในระดับชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

เมื่อผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ครบถ้วนทุกขั้นตอนแล้ว จะถือว่าผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ให้ความยินยอมแก่บริษัทในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล วัตถุประสงค์เพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส จะได้รับหมายเลขแบบคำร้องการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส เพื่อใช้ในการแสดงตัวตนและติดต่อกับบริษัทโดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการอันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม หลักการดังกล่าวนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทเห็นสมควร ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในกรณีต่อไปนี้

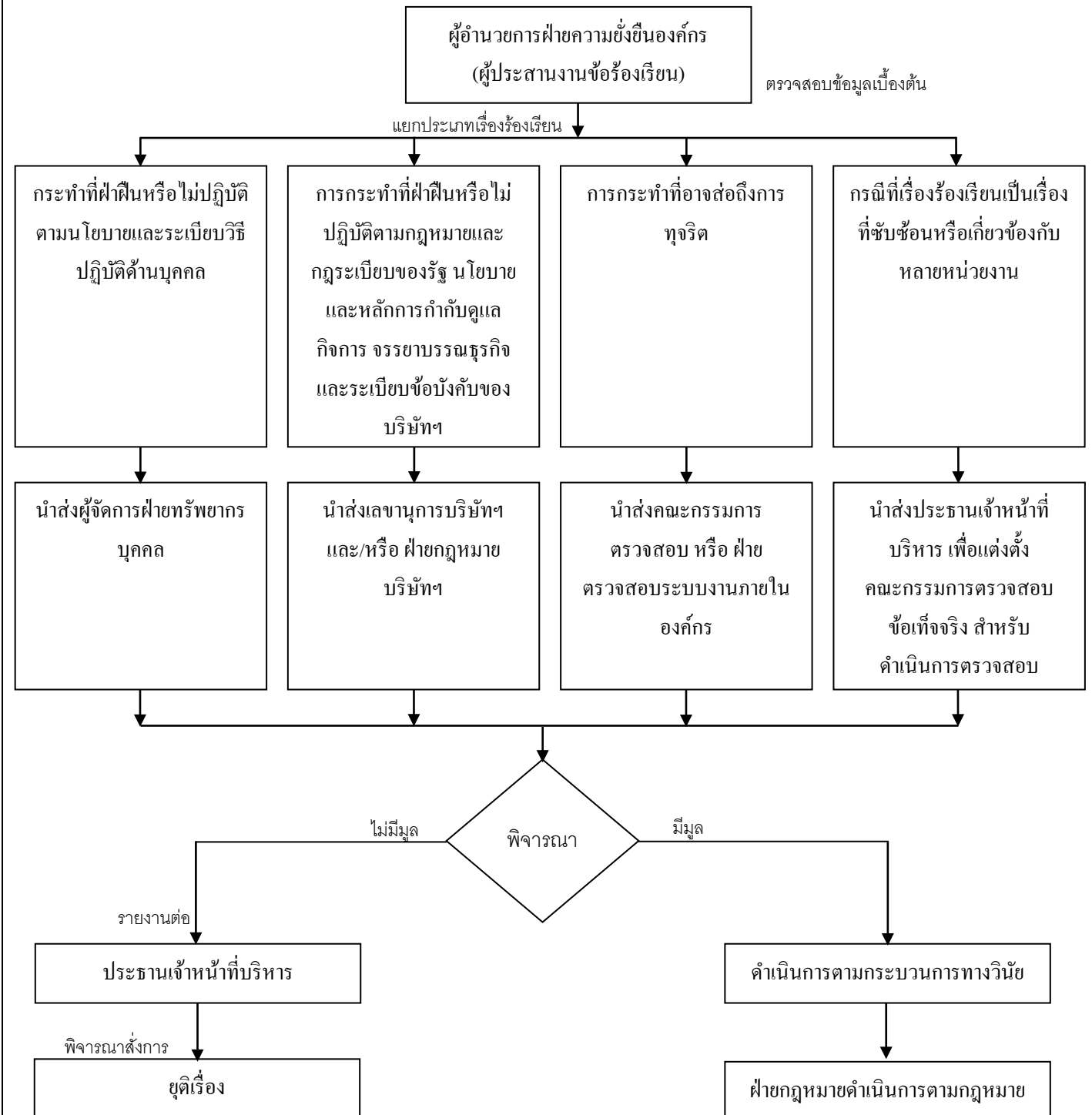
- a. แจ้งกลับการรับ หรือลงทะเบียนข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส
- b. ขอรายละเอียด ข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติม
- c. หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
- d. กรณีอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

6) การพิจารณาข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส การสอบสวน และกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงาน ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัท หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7) ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสข่มขู่และเข้าใจเป็นอย่างดีว่า การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส จะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีข้อมูลความจริง หรือเจตนา กลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กรหรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทจะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสตามขั้นตอนของบริษัท หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	เอกสารใหม่	28 ก.พ. 67
01	ทบทวนเอกสารประจำปี	16 ธ.ค. 67

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส และรายงานผลการดำเนินการ



Complaints and Whistleblowing Policy

Creator	Sustainability Development Director	- Signed - Ms. Kemmarat Wanichapan	Date	16 December 2024
Reviewer	Chairman of the Audit Committee	- Signed - Mr. Boonchuay Korkitrotjana	Date	16 December 2024
Approver	Chairman of the Board of Directors	- Signed - Mr. Somchai Manopinives	Date	16 December 2024

1. Objectives

Dexon Technology Public Company Limited and its subsidiaries (the “Company”) prioritize management in accordance with principles of good governance, complying with policies, laws, regulations, rules, contracts, and other relevant terms, especially regarding fraud and corruption, including bribery, toward both domestic and foreign government officials or officials of private sector organizations. Additionally, the Company supports and promotes awareness among all personnel at every level to resist fraud and corruption in all forms. Therefore, the Company has established a policy for complaints and whistleblowing from all stakeholders, whether from within the organization or external parties, to serve as a framework and guideline for the Company’s future practices.

2. Scope of Complaints and Whistleblowing

2.1 The Company defines the scope of complaints or whistleblowing as:

- 2.1.1) Acts that violate or do not comply with laws, regulations, rules, contracts, and other relevant terms, or principles of good corporate governance, ethical conduct in business operations, policies, and regulations of the Company.
- 2.1.2) Actions that may indicate fraud or corruption refer to any actions aimed at seeking undue benefits unlawfully, whether for oneself or others. This includes various actions such as embezzlement, fraud, account manipulation, dishonesty, corruption, giving or receiving bribes, and unfair practices.

2.2 The Company reserves the right to decline to accept complaints or whistleblowing reports in the following instances:

- 2.2.1) Matters that have been definitively decided upon by shareholder meetings, the Company’s Board of Directors, audit committees, sub-committees, or any other relevant authorities within their jurisdiction.
- 2.2.2) Cases that are currently under litigation in court or cases where the court has issued a judgment or final order.
- 2.2.3) Complaints and whistleblowing reports from individuals who are not employees of the Company and do not provide their actual names and addresses.
- 2.2.4) Complaints or whistleblowing reports that lack witnesses, leads, evidence, or clear and credible actions, or are insufficient to conduct further investigation or verification.
- 2.2.5) Matters that have been conclusively adjudicated or decided upon by human resources management, personnel departments, or other authorized agencies, and there is no new significant evidence to be considered.

3. Definition

A complainant or whistleblower refers to any individual within the Company or any other person, including stakeholders involved in the management and operation of the Company, who has the right to lodge complaints or blow the whistle regarding any actions that have occurred or been discovered from the management, operation, or conduct of the Company's personnel, within the scope of complaints and whistleblowing as outlined above.

4. Practices

The Company ensures that it will consider and address complaints or whistleblowing received with transparency, integrity, and fairness, equally for all. Additionally, it will maintain the confidentiality of personal information, and protect and implement ethical measures to safeguard complainants or whistleblowers, or related witnesses in all stages of the investigation process to effectively address received complaints or whistleblowing. These practices align with the principles and policies of good corporate governance, anti-fraud and corruption policies, risk management, and improving the effectiveness of the early warning system, ultimately leading to preventing potential harm to the Company and stakeholders. This also aims at enhancing the Company's operational efficiency.

The Company establishes guidelines for the handling of complaints or whistleblowing directed to the Chairman of the Audit Committee or the Audit Committee as follows:

- 1) Channels for lodging complaints or whistleblowing to the Company include:
 - 1.1) "Whistleblowing" channel on the Company's website at www.dexon-technology.com
 - 1.2) "Whistleblowing" channel on the Company's SharePoint.
 - 1.3) Email to the Chairman of the Audit Committee or the Audit Committee: whistleblowing@dexon-technology.com
 - 1.4) By mail to the Chairman of the Audit Committee or the Audit Committee:
Dexon Technology Public Company Limited
78/4-5 Village No. 6, Sukhumvit Road, Ban Chang District,
Rayong Province, 21130
 - 1.5) Other available channels provided by the Company (if available).
- 2) Complaint or whistleblowing should include details as follows:
 - 2.1 Name and surname, address or workplace, telephone or mobile phone number, and email of the complainant or whistleblower for notification purposes, or the complainant or whistleblower may choose to remain anonymous.
 - 2.2 Name and surname of the accused, and address of the accused (if available).
 - 2.3 Date, month, and year of complaint.

- 2.4 Date, month, year, and location where the complainant observed the behavior or incident.
- 2.5 Incident or details of the allegations within the scope of the complaint or whistleblowing.
- 2.6 Supporting documents for the complaint or whistleblowing (if available).

In this regard, complaints or whistleblowing should be expressed in polite language. If the complainant or whistleblower chooses to remain anonymous, they should provide sufficient details or evidence that clearly demonstrate wrongdoing and misconduct, enabling further investigation of the facts. However, disclosing the identity of the complainant can enhance the credibility of the complaint or whistleblowing and facilitate communication and the provision of additional beneficial information for the investigation. Moreover, it allows informing the complainant or whistleblower of the results of the investigation.

- 3) When the recipient of a complaint or whistleblowing receives such a matter, they should notify the Director of Corporate Governance, who acts as the Case Coordinator, to register the complaint or whistleblowing. They should then assess the adequacy, credibility, and suitability of the preliminary information according to the policy and scope of complaints and whistleblowing within 14 working days from the date of receipt.
 - 3.1) If upon review it is found that the information is inadequate, not credible, or not suitable according to the specified policy and scope of complaints and whistleblowing, the complainant or whistleblower should be notified accordingly.
 - 3.2) If upon review it is found that the information is adequate, credible, and suitable according to the policy and scope of complaints and whistleblowing, the complainant or whistleblower should be notified accordingly. The matter should then be forwarded to the relevant parties, considering their independence in conducting further investigation or examination of the issues raised in the complaint or whistleblowing. This investigation or examination of the facts should be conducted promptly (completed within 30 days, depending on complexity or circumstances) along with periodic progress updates as appropriate. Responsible individuals designated to handle the process for each case received are as follows:
 - 3.2.1) If the complaint or whistleblowing involves actions that violate or do not comply with the Company's policies and procedures regarding personnel matters, it should be referred to the Human Resources Department Manager.
 - 3.2.2) If the complaint or whistleblowing involves actions that violate or do not comply with the laws and regulations of the state, corporate governance policies, business ethics, and Company regulations, it should be referred to the Company Secretary and/or the Legal Department of the Company.

3.3.3) If the complaint or whistleblowing involves actions that may indicate corruption, which refers to any action aimed at gaining undue benefits unlawfully for oneself or others, such as embezzlement, corruption, or fraud, it should be reported to the Audit Committee or the Internal Audit Department of the organization.

3.3.4) In cases where the complaint or whistleblowing as per (3.1), (3.2), and (3.3) is complex or involves multiple departments, it should be escalated to the Chief Executive Officer to appoint an independent Investigation Committee, which consists of individuals who are impartial and have no vested interest in the matter, to conduct the investigation.

- 4) In the event that the investigation or inquiry yields findings suggesting suspicion or validity regarding the complaint or whistleblowing, the Company may consider taking appropriate actions in accordance with regulations or relevant criteria. This includes actions under principles or measures for confidentiality and security, and non-retaliation, as well as protecting and safeguarding the complainant or whistleblower, ensuring that they are treated fairly and justly.
- 5) The confidentiality of the personal information of complainants or whistleblowers, as well as related witnesses, must be maintained at a level of "strictly confidential" in accordance with the Company's provisions on confidentiality classification and security of documents.

Once the complainant or whistleblower has provided complete personal information at every stage, it shall be deemed that they have consented to the Company collecting, using, or disclosing their personal information for the purpose of investigating the truth of the complaint or whistleblower report. The complainant or whistleblower will receive a reference number for the complaint or report for identification and communication with the Company. This reference number may be used instead of the complainant's or whistleblower's name or personal information during the investigation process until its completion as part of the confidentiality and security measures. However, these principles may be subject to change at the Company's discretion.

In this regard, the Company will consider contacting the complainant or whistleblower through the channels provided in the following cases:

- a. To acknowledge receipt or register the complaint or whistleblower report.
 - b. To request additional details or information.
 - c. After reaching conclusions in the investigation process.
 - d. In any other cases deemed appropriate by the Company.
- 6) The consideration of complaints or whistleblowing reports, investigation process, and determination of penalties will be conducted in accordance with the rules, regulations, company policies, work specifications, requirements, and Company guidelines, as well as any applicable criteria or laws.

- 7) The complainant or whistleblower shall be aware and understand that complaints and whistleblowing must be made in good faith. If the complainant has filed a false complaint, lacks factual information, has malicious intent, violates individuals or organizations, or demonstrates bad faith, the Company will take appropriate action against the complainant or whistleblower according to the Company's procedures or relevant laws, as deemed appropriate in each case.

Revision No.	Details of changed	Effective Date:
00	New Document	28 Feb 2024
01	Annual Review	16 Dec 2024

Process Flow for Complaints and Whistleblowing Management, and Progress Reporting

