

ระเบียบปฏิบัติ
ที่ รบป.คกก. MBK 002/2566
เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน

เนื่องด้วยกลุ่มบริษัท เอ็ม บี เค (กลุ่มบริษัท) ดำเนินธุรกิจอย่างมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงกำหนดให้มีนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ จริยธรรมและจรรยาบรรณ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและพฤติกรรมที่อาจส่งไปในทางทุจริตคอร์รัปชันของบุคคลในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่ม โดยจัดให้มีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตและผู้ที่ถูกเสนอการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้ง การเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นความลับเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่ถูกเสนอการทุจริตคอร์รัปชันดังกล่าว โดยนโยบายนี้ให้ใช้กับกลุ่มบริษัท เอ็ม บี เค ดังนั้น จึงได้มีการพิจารณาเห็นควร ให้ยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ รบป.คกก.003 เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2564 และให้ใช้ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้แทนจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อส่งเสริมให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกลุ่มบริษัท และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 1.2 เพื่อส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่มีส่วนได้เสีย ช่วยสอดส่องพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลในองค์กรที่กระทำผิดกฎหมาย ผิดระเบียบ หรือจรรยาบรรณ หรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือพฤติกรรมมิชอบที่อาจส่งไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนกระทำด้วยความสุจริตใจ เพื่อที่กลุ่มบริษัท จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส ยุติธรรม
- 1.3 เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งผู้ที่ถูกเสนอการทุจริตคอร์รัปชัน มั่นใจว่ากลุ่มบริษัท จะคุ้มครองและบรรเทาความเดือดร้อนจากการได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการเสนอการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการแจ้งผลให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หากเป็นการกระทำด้วยความสุจริต

2. คำนิยาม

- | | | |
|-------------------|---------|---|
| 2.1 กลุ่มบริษัท | หมายถึง | บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย / บริษัทร่วมที่มีอำนาจควบคุม |
| 2.2 บุคคลในองค์กร | หมายถึง | กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัท ซึ่งรวมถึงพนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน พนักงานชั่วคราว ซึ่งกลุ่มบริษัทตกลงว่าจ้างโดยได้รับค่าจ้าง |

2.3	คณะกรรมการตรวจสอบ	หมายถึง	คณะกรรมการตรวจสอบของกลุ่มบริษัท
2.4	คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชัน	หมายถึง	คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัท
2.5	ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนที่เป็นพนักงาน ผู้บริหาร หรือกรรมการของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลภายนอกที่พบเห็น หรือทราบการกระทำผิดกฎหมายผิดกฎระเบียบหรือผิด จรรยาบรรณหรือพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตของบุคคลในองค์กรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท
2.6	ผู้ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน	หมายถึง	ผู้ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันที่เป็นบุคคลในองค์กรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท
2.7	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ผู้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของการรับแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียน
2.8	ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ให้ผู้อำนวยความสะดวกฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ทำหน้าที่รับเรื่องและแจ้งข้อมูล รวมทั้งสรุปผลในการดำเนินการ

3. ขอบเขต

บุคคลใดก็ตามเมื่อพบเห็นหรือสงสัยหรือมีเหตุอันควรให้เชื่อว่าบุคคลในองค์กรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท กระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ หรือจรรยาบรรณหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือพฤติกรรมมิชอบที่อาจส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทำทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งที่มีผลทางการเงินและมีใช่ทางการเงิน รวมทั้งกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน

4. ระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติ

- 4.1 เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแส หรือข้อร้องเรียน
 - 4.1.1 ข้อมูลรายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นข้อเท็จจริง มีพยานหรือหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุผล หรือนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไปได้
 - 4.1.2 ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่กรณีมีการเปิดเผยจะทำให้ สามารถรายงานความคืบหน้าหรือสอบถามข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม หรือชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
 - 4.1.3 ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับและจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น เพื่อความปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบกับผู้แจ้งข้อมูล โดยกลุ่มบริษัท จะไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หากไม่ได้รับความยินยอม

- 4.1.4 ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นคนในองค์กร หรือบุคคลภายนอก
- 4.1.5 ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน
- ทั้งนี้บุคคลในองค์กรต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและให้ข้อเท็จจริงต่างๆ ต่อกรณีการพบเห็นการกระทำที่ถูกร้องเรียน การทุจริตคอร์รัปชัน

4.2 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

กลุ่มบริษัทจะคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือผู้ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

4.2.1 การไม่เปิดเผยข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือผู้ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน หากเปิดเผยจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย ของผู้แจ้งข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 ไม่ทำการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เช่น เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนงาน ชมเชยหรือการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน

4.2.3 บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องปกปิดข้อมูลให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม หากจงใจฝ่าฝืนบุคคลนั้นๆ จะถูกลงโทษทางวินัยและ/หรือดำเนินการตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

4.3 การร้องเรียนโดยไม่สุจริต

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลใดๆ ที่เป็นพนักงานกลุ่มบริษัท ซึ่งพิสูจน์ได้ว่ามีเจตนาให้เบาะแสหรือร้องเรียนหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จจะได้รับการลงโทษทางวินัย หากเป็นบุคคลภายนอกที่การกระทำนั้นทำให้กลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย จะถูกพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

4.4 ช่องทางในการรับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน

4.4.1 ทาง E-mail

คณะกรรมการตรวจสอบ

E-mail address : ac@mbkgroup.co.th

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

E-mail address : ceo-mbkgroup@mbkgroup.co.th

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายตรวจสอบภายใน

E-mail address : ia@mbkgroup.co.th

4.4.2 ทางจดหมายถึงบุคคลดังกล่าวข้างต้น

บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

444 อาคารเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ชั้น 8 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

4.5 บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

- 4.5.1 ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายตรวจสอบภายใน ตามช่องทางที่กลุ่มบริษัทจัดให้มีขึ้น
- 4.5.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 4.5.3 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนต้องจัดทำทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องต่อเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 4.5.3.1 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือเรื่องที่อาจส่งไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน ให้ส่งฝ่ายตรวจสอบภายใน 1 และฝ่ายตรวจสอบภายใน 2 ดำเนินการตรวจสอบพร้อมทั้งส่งให้คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงและแจ้งเรื่องให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ
- 4.5.3.2 เรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันหรือไม่ส่งไปในทางทุจริตคอร์รัปชันให้ส่งฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตามระเบียบที่กำหนดและแจ้งผลการดำเนินการต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ
- 4.5.3.3 ทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน ควรมีข้อมูล เช่น
- ชื่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ
 - วันที่ร้องเรียน
 - ชื่อบุคคลและ/หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
 - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
 - วันที่แจ้งข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 4.5.4 คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชันพิจารณาข้อเท็จจริงและสั่งการ
- 4.5.4.1 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่าเป็นเรื่องทุจริตคอร์รัปชันให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการลงโทษตามขั้นตอนของกลุ่มบริษัท และแจ้งผลต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบต่อไป
- 4.5.4.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ซึ่ง คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชัน มีความเห็นให้ข้อร้องเรียนนั้นถูกปิดเรื่องไป ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการสอบสวนดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนทราบ

4.5.4.3 หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิดและพิจารณาเห็นว่าควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มีการลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน พร้อมแจ้งให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

4.5.5 กรณียังไม่สามารถหาข้อเท็จจริงได้หรือการสอบสวนข้อเท็จจริงของ คณะกรรมการพิจารณาความผิดและการกระทำทุจริตคอร์รัปชันยังไม่แล้วเสร็จให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนสรุปความคืบหน้าในการดำเนินงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทราบทุก 30 วัน ทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

4.5.6 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนหรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน หากมีส่วนเกี่ยวข้องขอให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนหารือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พิจารณาตามความเหมาะสม

4.5.7 หากประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายตรงตรวจสอบภายใน มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนหรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนหารือกับประธานกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาตามความเหมาะสม

4.6 การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน

ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน แจ้งผลให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อยุติจากการสอบสวนข้อเท็จจริงและสรุปผลไว้ในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน

5. ข้อยกเว้นการปฏิบัติ

ไม่มี

6. บทลงโทษ

ผู้ที่กระทำการใดๆ โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมถึงมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีอันมิชอบ อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนต่อผู้แจ้งเบาะแสผู้ร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามนโยบายนี้ ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยและต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งต่อกลุ่มบริษัทและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2566

โดยมติคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

วิจักษณ์ ประดิษฐวนิช

(นายวิจักษณ์ ประดิษฐวนิช)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

**Regulation
No. BDR. MBK 002/2023
Whistleblowing or Complaint Policy**

Due to the Company Group of MBK (the Company Group) conducting business with good corporate governance, it has established a policy for reporting incidents or complaints regarding illegal acts, regulations, ethics, code of conduct, and inappropriate behavior or behavior that may lead to corruption of individuals within the organization and all stakeholders. This policy includes mechanisms to protect and safeguard whistleblowers, complainants, and those who provide information with integrity as well as those who reject corruption to ensure that reported incidents or complaints are kept confidential to instill confidence in such whistleblowers, complainants, and informants as well as those who reject corruption. As a result, this policy is applied the Company Group of MBK. Therefore, it has been deemed appropriate to repeal the Regulation No. BDR. 003 regarding the policy for reporting incidents or complaints dated October 15, 2021, and replace it with this new regulation until further changes are made. The details of this new regulation are as follows:

1. Objectives

- 1.1 It is encouraged directors, executives, and employees of the Company Group to conduct proper, transparent, fair, and accountable business practices to comply with the corporate governance code, business ethics, the Company Group's code of conduct, and anti-corruption.
- 1.2 It is encouraged directors, executives, employees, and stakeholders to help monitor the behavior or actions of individuals within the organization who violate laws, regulations, or code of conduct, or exhibit inappropriate or unethical behavior that may lead to corruption. Such whistleblowers or complainants should report with integrity so that the Company Group can make appropriate improvements or take corrective actions to ensure accuracy, appropriateness, transparency, and fairness.
- 1.3 It is to ensure that whistleblowers, complainants, or informants, including those who refuse to engage in corruption, are confident that the Company Group shall protect and mitigate the impact of retaliation resulting from whistleblowing, complaining, providing information, or refusing to engage in corruption. This includes providing feedback to whistleblowers or complainants if the action is done with integrity.

2. Definition

- | | |
|--|---|
| 2.1 The Company Group | means MBK Public Company Limited and its subsidiaries/affiliated companies under control. |
| 2.2 Individuals in the organization | means directors, executives, and employees of the Company Group, including regular employees, probationary employees, and temporary employees who are hired by the Company Group in exchange for wages. |
| 2.3 Audit Committee | means the Audit Committee of the Company Group. |
| 2.4 Discipline and Anti-Corruption Committee | means the committee responsible for reviewing wrongdoing and corruption, |

	including offenses and actions of the Company Group involved in corruption.
2.5 A whistleblower or complainant	means the employee, executives, or director of the Company Group or any third party who has witnessed or knew about any actions violating laws, regulations, code of conduct, or behavior that is inappropriate or lead to corruption of any individual in the organization of the Company Group or any individual who acts on behalf of the Company Group.
2.6 A person who refuses to engage in corruption	means the individual within the organization of the Company Group or individual who acts on behalf of the Company Group and refuse to engage in corruption.
2.7 A complaint receiver	means the person who receives complaints from various channels of whistleblowing or complaint.
2.8 A complaint handler	means the director of Human Resources Department who is responsible for Receiving and notifying information, as well as summarizing the results of the proceedings.

3. Scope

This covers any person upon seeing or suspecting or having a reason to believe that any individual within the organization of the Company Group or any individual acting on behalf of the Company Group has violated the law, regulations, ethics, or code of conduct, or has engaged in behavior that is inappropriate or may lead to corruption, including any person being effected by the denial of corruption, whether financial or non-financial, and any person in the case of unfair treatment at work.

4. Regulation or Practice

4.1 Conditions and Considerations for Whistleblowing or Complaints

- 4.1.1 The details of whistleblowing or complaint must be truthful and supported by adequate witnesses or evidences that demonstrate that there are reasons to investigate the truth and to proceed with further actions.
- 4.1.2 Whistleblowers or complainants may choose not to disclose their name, address, or contact telephone number if they believe that revealing such information would jeopardize their safety or cause any harm. However, in cases where disclosure is made, it shall allow for reporting progress, requesting additional useful information, providing clarification of the facts, or mitigating damage more conveniently and expeditiously.
- 4.1.3 The information received shall be considered confidential and shall only be disclosed as necessary to ensure the safety and protection of the informant. The Company Group shall not disclose the name of the whistleblower or complainant unless consent is given.

4.1.4 Whistleblowers or complainants shall be protected, regardless of whether they are individuals in the organization or third parties.

4.1.5 The duration of the complaint-handling process depends on the complexity and adequacy of the documents as well as the evidence received from the complainant. Individuals in the organization must cooperate in verifying and providing various facts in cases of witnessing the occurred misconduct or corruption.

4.2 Protection of Whistleblowers, Complainants, or Those Providing Additional Information

The Company Group shall protect whistleblowers, complainants, or those who provide additional information or refuse to engage in corruption, as follows:

4.2.1 Not disclose the information and identity of the whistleblower, complainant, and those who provide additional information or refuse, engage in corruption. If disclosed, information shall be disclosed as necessary with the consideration of safety and of the informant and those involved.

4.2.2 Not make any job changes such as termination, suspension, job transfer, threats or any actions that are unfair to the whistleblower, complainant, informant, or those who refuse to engage in corruption.

4.2.3 Any individual who becomes aware of a complaint or information related to the complaint must keep the information and not disclose it to others, taking into account the safety and harm of the complainant and the person providing additional information. If intentionally violating this rule, the person may face disciplinary action and/or legal action, depending on the case.

4.3 Dishonest Complaint

Any whistleblower or complainant or informant who is an employee of the Company Group and can prove that they had the intention to provide false whistleblowing, complaint, or false information shall be subject to disciplinary action. If it is a third party whose actions damage to the Company Group, appropriate actions shall be taken into consideration.

4.4 Whistleblowing or Complaint Channels

4.4.1 By E-mail

Audit Committee

E-mail address : ac@mbkgroup.co.th

Chief Executive Officer

E-mail address : ceo-mbkgroup@mbkgroup.co.th

Chief Internal Audit Officer

E-mail address : ia@mbkgroup.co.th

4.4.2 By Mail to Aforementioned Individuals

MBK Public Company Limited

444 MBK Center 8th Floor, Phayathai Road, Wangmai, Pathumwan Bangkok

10330 Thailand

4.5 Related Person and Duty

4.5.1 The whistleblower or complainant can report a complaint through various channels such as the Audit Committee, Chief Executive Officer, Chief Operating Officer of Internal Audit Division, or other channels provided by the Company Group.

4.5.2 The complaint receiver must report the complaint to the internal complaint handler within 7 working days from the date of receiving the complaint.

4.5.3 The complaint handler must create a complaint control registration and forward the complaint to the relevant department to take action.

4.5.3.1 The complaint related to corruption or the matter that may lead to corruption must be sent to Internal Audit Department 1 and Internal Audit Department 2

for investigation. In addition, it must be sent to Discipline and Anti-Corruption Committee to investigate and report the findings to the Chief Executive Officer for acknowledgement.

4.5.3.2 The complaint unrelated to corruption or the matter that may not lead to corruption must be sent to Resources Department to take action according to the regulations and notify the investigation results the Chief Executive Officer.

4.5.3.3 The complaint control registration should contain information such as:

- Name of the whistleblower or complainant, unless it is anonymous
- Date of the complaint
- Name of the individual and/or incident being complained
- Other relevant information
- Date when the information was provided to the relevant person for action

4.5.4 The Discipline and Anti-Corruption Committee shall investigate the facts and issue orders.

4.5.4.1 If the investigation reveals that it is a case of corruption, the Human Resources Department should take action to discipline according to the Company Group's procedures and report the results to the Chief Executive Officer and the Audit Committee for further reporting to the Board of Directors.

4.5.4.2 In the case of a complaint from an anonymous person and no additional information can be obtained, the Discipline and Anti-Corruption Committee has the opinion to close the complaint. The person in charge of the complaint should report the results of the investigation the Chief Executive Officer and the supervisor of the accused person for information.

4.5.4.3 If the investigation results reveal that the accused person is not guilty, or the matter is a result of, and it is deemed appropriate to close the case without any penalties, the complaint handler inform the supervisor of the accused person as well as notify the whistleblower or the complainant. A report shall be submitted to the Chief Executive Officer.

4.5.5 If the truth cannot be found yet or the investigation by the Discipline and Anti-Corruption Committee is not yet completed, the complaint handler should update the summarized progress of the investigation to the Chief Executive Officer every 30 business days from the date of receiving the complaint.

4.5.6 The complaint handler and those involved must not have any personal interest in the complaint or be the subject of the complaint. If there is any involvement, the complaint receiver should consult with the Chief Executive Officer to consider actions.

4.5.7 If the Chief Executive Officer or Chief Operating Officer of Internal Audit Division has a stake in the complaint or is the subject of the complaint, the complaint receiver should consult with the Chairman of the Board or the Discipline and Anti-Corruption Committee to consider appropriate actions.

4.6 Conclusion Announcement to Complainant

The complaint handler shall inform the whistleblower or complainant of the results within 7 business days from the date of receiving the conclusion the investigation and summarize the

results in the complaint control registration.

5. Exception in Practice

None

6. Penalty

Anyone who intentionally or unintentionally violates or acts contrary to this policy, including behaviors such as bullying, threatening, disciplining, or using inappropriate methods, resulting from whistleblowing or complaints, to the whistleblower, complainant, or persons involved in the implementation of this policy shall be deemed to have violated discipline and shall be responsible for the damages caused to both the Company Group and those affected by such actions.

This policy has taken effect since February 1, 2023.

Announced on February 16, 2023

By the Resolution of the Board of Directors Meeting No.2/2023 on February 1, 2023

Wichak Praditavanij
(Mr. Wichak Praditavanij)
Chief Executive Officer