

แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Guidelines)

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจ เพื่อการสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) รวมถึงผลกระทบที่กลุ่มทิสโก้เข้าไปมีส่วนสนับสนุนให้เกิดขึ้น กลุ่มทิสโก้จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อแสดงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ โปร่งใส ตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชน เคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานและเสรีภาพของมนุษย์ทุกคนตามที่ระบุไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) และนำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิและการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect and Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

1. วัตถุประสงค์

แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนกำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ตามเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) และสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)

2. นิยาม

Term	คำอธิบาย
ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR)	เอกสารระหว่างประเทศที่เชิดชูสิทธิเสรีภาพของมนุษย์ที่พึงปรารถนาซึ่งรับรองโดยสมัชชาสหประชาชาติ ซึ่งระบุสิทธิขั้นพื้นฐานที่ไม่อาจถูกลิดรอนของมนุษย์ทุกคน
หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP)	หลักการที่สหประชาชาติให้การรับรองขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือป้องกันผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากธุรกิจ และเป็นกรอบการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ภาครัฐปกป้องสิทธิของประชาชน ภาคธุรกิจเคารพสิทธิมนุษยชน และกำหนดให้มีกลไกการเยียวยาสำหรับผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน
การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)	การธนาคารที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

3. ขอบเขต

แนวปฏิบัตินี้ใช้บังคับกับบริษัทหลักและบริษัทย่อยในกลุ่มทิสโก้ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มทิสโก้

4. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

ดูแลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลให้มั่นใจว่าการดำเนินงานตามกลยุทธ์ ระบบการจัดการ การบริหารความเสี่ยง และกระบวนการควบคุมภายใน เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับเจตจำนงของกลุ่มทิสโก้ในการเคารพสิทธิมนุษยชน

คณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน

ทบทวนการปฏิบัติงาน และกระบวนการบริหารความเสี่ยง ให้ครอบคลุมถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ และกำหนดแผนงานในการบรรเทาผลกระทบและตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญ

Sustainable Development Working Team

พิจารณาแนวปฏิบัติและกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดการบูรณาการปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน

หัวหน้าหน่วยงาน

บูรณาการข้อกำหนดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำกับดูแลหน่วยงานให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พนักงานทุกคนในกลุ่มทิสโก้

ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง และแจ้งเบาะแสหรือรายงานมายังช่องทางที่กำหนดเมื่อพบความผิดปกติหรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย และแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร

5. แนวปฏิบัติ

5.1. การเคารพสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจ

5.1.1. สิทธิของลูกค้า

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการ รวมถึงกระบวนการดูแลลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนในระยะยาว อาทิ

- เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิเสรีภาพของลูกค้าทุกคน โดยมุ่งมั่นให้บริการอย่างเป็นธรรม ปราศจากการเลือกปฏิบัติไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างทางเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศวิถี หรือความพิการ

- กลุ่มทิสโก้มีนโยบายชัดเจนในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส โดยไม่มีการปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง รวมถึงการอธิบายความเสี่ยง และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลครบถ้วน
- เคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มงวดตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ข้อมูลของลูกค้าจะถูกจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยอย่างปลอดภัยภายใต้หลักการความจำเป็น ความเหมาะสม และความโปร่งใส พร้อมทั้งมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและระบบงานโดยไม่ได้รับอนุญาต

5.1.2. สิทธิแรงงานของพนักงาน

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล แนวปฏิบัติและระเบียบว่าด้วยการล่วงละเมิดและการคุกคาม ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- บริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณธรรม ไม่ใช้แรงงานเด็กที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด โดยมีข้อจำกัดในการจ้างงานเฉพาะผู้ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว เว้นแต่พนักงานสถานะพิเศษ เช่น โครงการที่มีข้อตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษา หรือ การฝึกงาน รวมถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของกลุ่มทิสโก้
- ส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกคน โดยให้อยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียม และการเคารพความหลากหลายด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ ศิวิม ศาสนา เพศวิถี และความพิการ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเนื่องงานได้อย่างเต็มที่
- ส่งเสริมความก้าวหน้าภายในองค์กร มุ่งเน้นการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากบุคลากรภายในเมื่อมีตำแหน่งว่าง ก่อนที่จะพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร เว้นแต่ตำแหน่งงานดังกล่าวจำเป็นต้องรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
- ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต
- ต่อต้านการล่วงละเมิดและการคุกคามในทุกรูปแบบภายในองค์กร (Zero-tolerance and harassment) อันเกิดจากการแสดงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ การคุกคาม กีดกัน ช่มชู้ ไม่เป็นมิตรที่ก่อให้เกิดการขัดขวางการทำงานและส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่มีนัยยะทางเพศที่มีผลต่อผู้ถูกกระทำในด้านร่างกายและจิตใจ โดยถือว่าการล่วงละเมิดและการคุกคามในที่ทำงาน เป็นการละเมิดข้อบังคับด้านการรักษาวิญชของพนักงาน ซึ่งอาจได้รับพิจารณาโทษถึงขั้น “ให้ออก” หรือ “ไล่ออก” โดยกลุ่มทิสโก้จะดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานอย่างเคร่งครัด

5.2. การเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียอื่นในห่วงโซ่คุณค่า

นอกจากลูกค้าและพนักงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงในกิจกรรมหลักขององค์กรแล้ว กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญของการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่า และได้กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยึดมั่นในหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน ตามหลักธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) รวมถึงมีการสื่อสารความคาดหวังด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจนไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ

- **การให้สินเชื่อยังรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม:** พิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เช่น กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อหลีกเลี่ยงการสนับสนุนกิจกรรมที่อาจละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือส่งผลกระทบต่อชุมชน รวมถึงติดตามการปฏิบัติงานของสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่อาจมีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตามความเหมาะสม
- **การปฏิบัติต่อคู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม:** ยึดหลักความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ทั้งในด้านกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน คัดเลือกผู้ขายหรือผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ตลอดจนเคารพและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงร่วมกันอย่างเคร่งครัด
- **การกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า:** สื่อสารและผลักดันให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้อย่างมีจริยธรรม สอดคล้องกับจรรยาบรรณของกลุ่มทิสโก้ กฎระเบียบและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมแนวปฏิบัติดังนี้
 - ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส
 - ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงานและการคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด
 - ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามที่กฎหมายกำหนด
 - ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการหาแนวทางการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ

5.3. การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มทิสโก้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นอันเป็นผลจากการดำเนินธุรกิจ โดยพิจารณาผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

5.3.1. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มทิสโก้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อระบุ วิเคราะห์ และบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมุ่งเน้นการพิจารณาโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ เพื่อระบุประเด็นสำคัญ (Salient issues) โดยผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะมีการสรุปรายงานต่อคณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถติดตาม ทบทวน และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5.3.2. กลไกป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มทิสโก้กำหนดแนวทางและกลไกในการป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยอ้างอิงตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ซึ่งพิจารณาตามระดับความเกี่ยวข้องขององค์กรกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้:

- กรณีที่องค์กรอาจเป็นผู้ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรง (Caused):
 - บูรณาการข้อกำหนดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเข้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำกับดูแลหน่วยงานให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - เผยแพร่และสื่อสารแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนไปยังทุกระดับขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้
 - จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและจริยธรรมในการทำงาน
- กรณีที่องค์กรอาจมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดผลกระทบ (Contributed to):
 - กำหนดและสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าที่ครอบคลุมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน และมีการสื่อสารอย่างชัดเจนไปยังคู่ค้า เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ
 - นำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการคู่ค้า ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า ตลอดจนกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานและการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าในกระบวนการพิจารณาการต่อสัญญา
 - จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาและแก้ไขอย่างเหมาะสม
- กรณีที่องค์กรมีความเชื่อมโยงทางธุรกิจกับผู้ที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดผลกระทบ (Linked to):
 - จัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Risk: ESR) เมื่อองค์กรมีความเชื่อมโยงทางธุรกิจกับผู้ที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การพิจารณาสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ นอกจากนี้ กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบอันเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ผู้ประกอบการจะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาอย่างทันท่วงที เพื่อพิจารณาเห็นชอบหรือจนเป็นที่พอใจในมาตรการการจัดการปัญหาดังกล่าว

5.4. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy) ที่ครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางการรับแจ้งเบาะแส รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส การรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับ และเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน โดยนโยบายดังกล่าว ได้มีการสื่อสารให้บุคคลภายนอกและพนักงานรับทราบ รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับแจ้งเบาะแสดังต่อไปนี้

5.4.1. ช่องทางสาธารณะ

กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี กรณีที่พบเห็นพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม หรือผิดกฎหมาย สามารถแจ้งเบาะแสโดยส่งหนังสือมายัง

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ หน่วยงานกำกับ

เลขที่ 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

5.4.2. ช่องทางภายใน

จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (HR Help Line) เพื่อรับฟังประเด็นปัญหา หรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยแต่งตั้งผู้บริหารขององค์กรเป็นตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการพิจารณาและดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค ในกระบวนการตรวจสอบ การจัดการ การแก้ไขปัญหา และการรายงานไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ โดยมีมาตรการคุ้มครองสิทธิ ปกป้องและรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่แจ้งเบาะแสดังกล่าว