



นโยบายการแจ้งเบาะแส

การแจ้งเบาะแสภายใน Lotus Bakeries

1 – การแจ้งเบาะแสดังกล่าวคืออะไรและทำไมจึงมีความสำคัญ

Lotus Bakeries มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ ความสุจริต ความเป็นธรรม และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้อย่างครบถ้วนตลอดเวลาและเป็นไปตามหลักจริยธรรม ความไว้วางใจในบริษัทและแบรนด์ของเราทำให้ผู้บริโภคต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ของเรา ผู้ค้าปลีกต้องการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ของเรา ผู้ผลิต (ร่วม) ต้องการผลิตผลิตภัณฑ์ของเรา นักลงทุนต้องการให้คุณค่ากับหุ้นของเรา และบุคลากรที่มีความสามารถต้องการเข้าร่วมกับบริษัท Lotus ของเรา

เราได้นำเอาหลักจรรยาบรรณ ซึ่งอธิบายถึงความคาดหวังของเราไปใช้ปฏิบัติ เพื่อรับรองว่าพนักงานและหุ้นส่วนธุรกิจภายใน Lotus Bakeries จะมีความเข้าใจในหลักการและค่านิยมทางจริยธรรมที่เราต้องยึดถืออย่างชัดเจน

แม้ว่าเราจะยึดมั่นในพฤติกรรมที่มีจริยธรรม แต่คุณก็อาจพบเห็นการกระทำที่ทำให้คุณกังวล หรืออาจจะละเมิดหลักจรรยาบรรณของ Lotus Bakeries หรือนโยบายของเรา หรือกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้ หากคุณสังเกตเห็นหรือสงสัยว่าอาจเป็นการประพฤติมิชอบ เราแนะนำให้แจ้งเรื่องทันที

เมื่อคุณแจ้งเรื่องทันที จะช่วยให้ Lotus Bakeries มีโอกาสได้ตรวจสอบและดำเนินการกับประเด็นนั้น ๆ เราเชื่อว่าการแจ้งเรื่องทันทีเป็นหัวใจหลักในการรักษาชื่อเสียง ความสำเร็จ และต้นทุนที่ดีในการดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืนยาวนาน เรามองเห็นถึงความสำคัญของความช่วยเหลือจากพนักงานและคนอื่น ๆ ที่ระบุและแจ้งข้อกังวลที่อาจเกิดขึ้นและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ผู้ที่แจ้งข้อกังวลจะได้รับการคุ้มครองและจะไม่ถูกกระทำการใด ๆ อันเป็นผลมาจากการแจ้งข้อกังวลที่สงสัยว่าเป็นการประพฤติมิชอบด้วยความสุจริตใจ Lotus Bakeries จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้เอาคืนจากการที่คุณแจ้งข้อกังวลโดยเด็ดขาด ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม

เอกสารฉบับนี้จะอธิบายถึงวิธีการแจ้งข้อกังวลที่สงสัยว่าเป็นการประพฤติมิชอบ อย่างมั่นใจและไม่เกรงกลัวว่าจะถูกตอบโต้เอาคืน นอกจากนี้ยังอธิบายถึงการติดตามผลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่คุณจะได้เห็นจากเรา

2 - บุคคลที่สามารถแจ้งข้อกังวลภายในนโยบายนี้ได้คือใคร

ทุกคนสามารถแจ้งข้อกังวลได้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือบุคคลภายนอก ระบบการแจ้งเบาะแสของเราเปิดรับทุกคนที่ประสงค์จะแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน Lotus Bakeries

เราเชื่อว่าข้อกังวลที่แจ้งเข้ามาทุกกรณีจะเป็นไปด้วยความสุจริตใจ

ผู้รายงานที่มีเจตนาไม่บริสุทธิ์ในการรายงานข้อกังวลที่เป็นการกล่าวหาหรือผู้ที่ไม่เคารพข้อกำหนดในการรักษาความลับ อาจละเมิดสิทธิและความคุ้มครองภายใต้นโยบายฉบับนี้

เราขอให้ผู้บริหารโลกส่งคำถามและข้อกังวลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ไปยังฝ่ายบริการลูกค้าของเราที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ (คุณสามารถพบข้อมูลดังกล่าวได้ในบรรทัดที่เกี่ยวกับและ/หรือเว็บไซต์ของผลิตภัณฑ์)

3 – ขอบเขตของนโยบาย

ระบบการแจ้งเบาะแสของเราสามารถใช้แจ้งข้อกังวลที่สงสัยว่าเป็นการละเมิดหลักจรรยาบรรณ นโยบายของเรา หรือกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้

ตัวอย่างหัวข้อที่คุณสามารถแจ้งข้อกังวลได้มีดังนี้ (1) ข้อกังวลเกี่ยวกับบัญชี/การสอบบัญชี (2) การต่อต้านการผูกขาดหรือการแข่งขันที่เป็นธรรม (3) ผลประโยชน์ทับซ้อน (4) การคุ้มครองผู้บริโภค (5) การละเมิดลิขสิทธิ์หรือเครื่องหมายการค้า (6) การทุจริตหรือการติดสินบน (7) การเปิดเผยหรือการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับโดยมิชอบ (8) การเลือกปฏิบัติ (9) ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (10) การฉ้อโกง (11) การคุกคาม (12) การซื้อขายโดยใช้ข้อมูลภายใน (13) การคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคล และความปลอดภัยของเครือข่ายและระบบสารสนเทศ (14) ข้อกังวลเกี่ยวกับคุณภาพ (15) การตอบโต้เอาคืน (16) สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย และ (17) ข้อกังวลเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ สามารถรายงานการละเมิดที่เกิดขึ้นอยู่แล้วและการละเมิดที่ใกล้จะเกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น

4 - วิธีการรายงานการประพฤติมิชอบ

มีหลายช่องทางให้เลือก!

Lotus Bakeries มีระบบต่าง ๆ จัดไว้ให้เพื่อรายงานการประพฤติมิชอบ โดยคุณสามารถเลือกได้ว่าในกรณีของคุณนั้นช่องทางใดจะเหมาะสมที่สุด:

- ในกรณีที่มียันตราจนวนตัวต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน และคุณต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน โปรดติดต่อหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ/หรือเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในพื้นที่ของคุณ
- หากคุณมีข้อกังวลเกี่ยวกับงานที่เป็นเรื่องส่วนตัว เช่น ความไม่พอใจกับค่าจ้าง ภาระงาน ปัญหาระหว่างบุคคล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน: โปรดติดต่อผู้จัดการสายงานของคุณ, เจ้าหน้าที่ฝ่าย HR, บุคคลที่ไว้วางใจโดยเฉพาะที่พร้อมรับฟัง หรือศึกษาคู่มือสำหรับพนักงาน หรือระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ในท้องถิ่น

- สำหรับข้อร้องเรียนในฐานะผู้บริโภค โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าของเรา
(ข้อมูลที่ค้นพบบนบรรจุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องและ/หรือเว็บไซต์ของผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะ)
- หากคุณสงสัยว่ามีการประพฤติมิชอบ หากเป็นไปได้คุณควรแจ้งเรื่องนี้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือแจ้งข้อกังวลกับผู้จัดการสายงานของคุณ นอกจากนี้ คุณยังสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่าย HR/ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Corporate Compliance) หรือกรรมการผู้จัดการในพื้นที่ของคุณ เจ้าหน้าที่เหล่านี้จะแจ้งเรื่องให้ฝ่ายที่เหมาะสมใน Lotus Bakeries ทราบถึงข้อกังวลที่แจ้งเข้ามาเพื่อตรวจสอบและติดตามผลตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของเรา
- คุณยังสามารถใช้ระบบรายงานบนเว็บของเราได้ (ดำเนินการผ่าน EQS ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยอิสระ) เพื่อแจ้งข้อกังวลอย่างเป็นความลับหรือไม่เปิดเผยตัวตน และในภาษาของคุณที่ <https://www.lotusbakeries.com/governance-practices-and-policies>

ระบบรายงานบนเว็บ

หากคุณใช้ระบบการแจ้งเบาะแสของ Lotus Bakeries คุณจะได้รับหมายเลขรายงานที่เป็นความลับ และขอให้ระบุรหัสผ่านส่วนตัวและคำถามเพื่อความปลอดภัย เมื่อมีหมายเลขการเข้าถึงและรหัสผ่าน คุณสามารถตรวจสอบสถานะของรายงานบนแพลตฟอร์มที่โฮสต์จากภายนอกได้ และยังสามารถสื่อสารกับบุคคลที่จัดการกับข้อกังวลของคุณได้

หากคุณสามารถแจ้งที่อยู่อีเมลไว้ คุณจะได้รับอีเมลแจ้งข้อมูลจากระบบเมื่อมีการอัปเดตสถานะของรายงานของคุณ อีเมลนี้จะถูกใช้เพื่อการแจ้งเตือนเท่านั้น บริษัท Lotus Bakeries จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลอีเมลของคุณได้ รายงานทั้งหมดที่ได้รับผ่านระบบการแจ้งเบาะแสที่โฮสต์จากภายนอกนี้จะนำส่งกลับไปที่ Lotus Bakeries เพื่อดำเนินการจัดการต่อไป

หากคุณเลือกที่จะรายงานโดยไม่เปิดเผยตัวตน Lotus Bakeries จะไม่ได้รับรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

เราแนะนำให้คุณให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเมื่อคุณยื่นรายงาน

ข้อมูลที่ละเอียดช่วยให้เราสามารถประเมินและสอบสวนในข้อกังวลได้ละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น และลงมือดำเนินการตามความจำเป็น ซึ่งรวมถึง:

- คำอธิบายสถานการณ์ที่ทำให้คุณรู้สึกกังวล รวมถึงประวัติการประพฤติมิชอบที่ผ่านมาและตัวอย่างเหตุการณ์
- ชื่อของบุคคลที่อาจเกี่ยวข้อง วันที่ สถานที่ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เคสจะได้รับกำหนดให้กับผู้จัดการเคส (ตามที่อธิบายด้านล่าง) อย่างไรก็ตาม จะไม่มีการกำหนดเคสให้กับบุคคลที่กล่าวถึงในรายงานหรือไม่สามารถเข้าถึงเคสนั้นได้

- หลักฐานและเอกสารประกอบใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายงานของคุณ

สามารถติดตามผลของข้อกังวลที่แจ้งเข้ามาได้ก็ต่อเมื่อมีข้อมูลเพียงพอและมีความเป็นไปได้ที่จะรับข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็น แม้ว่าคุณจะไม่ทราบข้อเท็จจริงทั้งหมด แต่เราแนะนำให้แจ้งเราโดยเร็วที่สุดและแบ่งปันข้อเท็จจริงที่คุณทราบ เราไม่ได้คาดหวังให้คุณต้องตอบคำถามได้ทุกข้อ และเราก็ไม่ได้คาดหวังให้คุณต้องพิสูจน์ว่าข้อกังวลดังกล่าวมีเหตุผลตามข้อเท็จจริง Lotus Bakeries จะสอบสวนเรื่องนี้เพื่อพิจารณาว่ามีเหตุผลที่น่ากังวลจริง ๆ หรือไม่

การรักษาความลับและห้ามมิให้มีการไม่ตอบโต้เอาคืน

1- รายงานจะยังคงเป็นความลับหรือไม่

การรายงานทั้งหมดจะเป็นความลับ ในระหว่างและหลังการสอบสวน Lotus Bakeries จะเก็บรายละเอียดของรายงานการแจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับเสมอ รวมถึงข้อมูลประจำตัวของผู้รายงานและบุคคลที่กล่าวถึงในรายงาน เราแบ่งปันข้อมูลกับบุคคลที่จำเป็นที่ต้องทราบในจำนวนจำกัดอย่างเคร่งครัด และเปิดเผยข้อมูลนอกกลุ่มเล็ก ๆ นี้เฉพาะในกรณีที่เราจำเป็นต้องทำตามกฎหมาย หรือในกรณีที่มีความเสี่ยงต่อผลประโยชน์ส่วนรวมที่สำคัญ คุณสามารถช่วยเราปกป้องรักษามาตรการรักษาความลับได้โดยการดำเนินการพิจารณาอย่างรอบคอบ และไม่พูดคุยถึงรายงานที่คุณยื่นเข้ามาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นใดก็ตาม

คุณสามารถแบ่งปันข้อกังวลของคุณโดยไม่เปิดเผยตัวตนได้ผ่านเครื่องมือบนเว็บของเรา อย่างไรก็ตาม เราแนะนำให้เปิดเผยตัวตนของคุณ เนื่องจากรายงานที่แจ้งโดยไม่เปิดเผยตัวตนจะทำให้การดำเนินการสอบสวนเป็นไปได้ยากขึ้น และในบางกรณีอาจทำให้เราไม่อาจสอบสวนในรายงานที่แจ้งได้เลย

2- ห้ามมิให้มีการไม่ตอบโต้เอาคืน

หากคุณรายงานโดยสุจริตใจ คุณจะไม่ต้องถูก (ข่มขู่หรือพยายาม) ตอบโต้เอาคืนไม่ว่าในรูปแบบใด อันจะก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างไม่เป็นธรรมกับตัวคุณเนื่องมาจากรายงานดังกล่าว Lotus Bakeries ห้ามมิให้มีการตอบโต้เอาคืนพนักงานที่แจ้งเรื่องโดยสุจริตใจหรือให้ความร่วมมือในการสอบสวน เราไม่ยอมรับการข่มขู่หรือการตอบโต้เอาคืนทุกรูปแบบ และอาจนำไปสู่การดำเนินการตามมาตรการทางวินัย

3- ความเป็นส่วนตัว

Lotus Bakeries มุ่งมั่นที่จะปกป้องความเป็นส่วนตัวของทุกคนที่เกี่ยวข้อง เราจะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้มีการเข้าถึงและการประมวลผลข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

ข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ที่ได้รับที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้
จะนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ที่อธิบายไว้ในเอกสารฉบับนี้เท่านั้น
หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมที่สำคัญ

รายงานจะได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยบนแพลตฟอร์มที่จัดไว้เฉพาะ
รายงานทั้งหมดจะถูกลบและเก็บรักษาไว้ตามกฎหมายการเก็บรักษาและการลบ และเป็นไปตามการประเมินเป็นรายกรณีไป

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ โปรดอ่าน นโยบายความเป็นส่วนตัว ของเราที่
www.lotusbakeries.com

จะเกิดอะไรขึ้นหลังจากที่คุณแจ้งเรื่อง

1. วงจรของเคส

เราให้ความสำคัญกับรายงานการประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นอย่างจริงจังในทุกเคส
เราสอบสวนทุกเคสตามมาตรฐานที่เรากำหนดไว้เพื่อรับรองคุณภาพและความเร็วในการตอบรับอย่างเหมาะสม
เมื่อคุณรายงานขึ้นมา คุณจะได้รับการยืนยันภายในเจ็ดวัน รายงานของคุณจะได้รับการตรวจสอบเบื้องต้น
โดยเราอาจติดต่อคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หากจำเป็น การตรวจสอบเบื้องต้นจะตามมาด้วยการสอบสวน
โดยเฉลี่ยเราคาดว่าจะสามารถปิดเคสได้ภายในหนึ่งถึงสามเดือน เราตั้งใจที่จะปิดเคสให้ได้โดยเร็วที่สุด
คุณจะได้รับแจ้งให้ทราบถึงผลของการตรวจสอบเบื้องต้นหรือการสอบสวน เช่น
เราได้ยืนยันแล้วว่ามีการประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ เมื่อการตรวจสอบเสร็จสิ้น
เราจะไม่สามารถให้รายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับผลที่ได้จากเรื่องดังกล่าวหรือการลงโทษทางวินัยที่เกี่ยวข้องได้เนื่องจากเหตุผล
ผลด้านการรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัว และสิทธิตามกฎหมายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. ใครเป็นผู้ดูแลข้อกังวลของคุณ

รายงานของคุณจะได้รับการบันทึกไว้ในระบบการจัดการเคส (Case management system, CMS) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ (1)
ตำแหน่งที่ตั้งที่คุณอยู่ (2) ลักษณะของข้อกังวล และ (3) ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เคสจะได้รับการจัดการโดยฝ่าย HR
ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ หรือในกรณีที่ข้อกังวลที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ
โดยเคสจะได้รับการจัดการโดยทีมงานส่วนกลางที่เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องนั้น ๆ

ข้อกังวลที่รายงานแต่ละครั้งจะเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบเบื้องต้น
ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อกังวลเพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบและสอบสวนเพิ่มเติมหรือไม่
หากข้อกังวลที่แจ้งต้องมีการตรวจสอบเพิ่มเติม เราจะมอบหมายให้ผู้เชี่ยวชาญภายในที่เหมาะสม หากจำเป็น
ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เช่น หน่วยงาน ผู้สอบบัญชี หรือนักบัญชี อาจเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อช่วยในการตรวจสอบด้วย
บุคคลที่สามเหล่านี้จะทำงานภายใต้มาตรการรักษาความลับที่เข้มงวด

การตรวจสอบเบื้องต้นและการสอบสวนจะเป็นไปโดยอิสระ เป็นธรรม และเป็นกลางโดยคำนึงถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามกฎหมายและหลักการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ตามหลักแล้ว เราจะแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบว่ามีกรณีขึ้นเรื่องร้องเรียนต่อเขา/เธอแล้ว

3. ต้องมีส่วนร่วมในการสอบสวนหรือไม่

หากคุณจะต้องมีส่วนร่วมในการสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้รายงาน พยาน หรือบุคคลที่ถูกกล่าวถึง คุณต้องให้ความร่วมมือและตอบคำถามตามจริงทั้งหมดอย่างครบถ้วนและตรงไปตรงมา การจงใจไม่แจ้งข้อมูลหรือการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้ที่ดำเนินการสอบสวน อาจส่งผลให้คุณลงโทษตามมาตรการทางวินัย เช่นเดียวกับกรณีที่ทำให้การสอบสวนล่าช้าหรือขัดขวางการสอบสวน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน รวมถึงบุคคลที่ถูกกล่าวถึง มีสิทธิ์ที่จะได้รับการรักษาความลับเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ชื่อเสียงของตนเสียหายอย่างที่ไม่ควรเกิด หากคุณเข้าร่วมหรือทราบเกี่ยวกับการสอบสวน คุณจะต้องเก็บเรื่องนี้ไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

หากมีข้อสงสัย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมหรือมีข้อสงสัย โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่าย HR หรือฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Corporate Compliance) (โดยตรงหรือทางอีเมล corporate.compliance@lotusbakeries.com) หากคุณเชื่อว่าข้อกังวลของคุณหรือข้อกังวลที่แจ้งกับตัวคุณ ยังไม่ได้รับการตรวจสอบหรือจัดการไม่เหมาะสม โปรดแจ้งเราทันทีผ่านทาง corporate.compliance@lotusbakeries.com