

CENTRALRETAIL

แนวปฏิบัติของบริษัท

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

(6 กันยายน 2562)

แนวปฏิบัติของบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณและจริยธรรมของบุคลากรของบริษัทซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยังเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทจะต้องยึดถือหลักดังต่อไปนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนของบริษัท

1. การปฏิบัติตนในหน้าที่

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ วัตถุประสงค์ ขอบบังคับของบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม โดยไม่แสวงหาความดีความชอบหรือให้ผลประโยชน์แก่ผู้ใดโดยมิชอบ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 1.3 อุทิศและทุ่มเทเวลาเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลัง และขวนขวายหาความรู้และประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างตนเองให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- 1.4 ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและชุมชนด้วยความอ่อนน้อม โอบอ้อมอารี สุจริตใจ ให้เกียรติ เคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี รับฟัง อดทน ไม่ลุแก่อำนาจ และเป็นแบบอย่างที่ดี
- 1.5 รักษาและร่วมผลักดันให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
- 1.6 ไม่ประกอบอาชีพ วิชาชีพหรือกระทำการใดอันจะกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือชื่อเสียงของตนเองและบริษัท
- 1.7 หลีกเลี่ยงการมีภาระผูกพันทางการเงินกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัทหรือระหว่างพนักงานด้วยตนเอง ซึ่งหมายความรวมถึงการให้กู้ยืมเงินหรือกู้ยืมเงิน การเรียกร้องเรียไรต่าง ๆ การเล่นแชร์ ฯลฯ ยกเว้นกิจกรรมเพื่อการกุศลและสาธารณะ

2. การปฏิบัติตนต่อลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้และคู่แข่งทางการค้า

- 2.1 ปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ด้วยความเสมอภาคและความเป็นธรรมบนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่ายโดยเคารพความเชื่อทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของสังคม
- 2.2 ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งให้รีบแจ้งแก่คู่สัญญาทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
- 2.3 รักษาคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและบริการและมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อเสริมสร้าง รักษาความเชื่อถือและความภักดีของลูกค้าของบริษัทโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของลูกค้าภายใต้มาตรฐานที่กำหนด
- 2.4 จัดให้มีระบบและช่องทางให้ลูกค้า รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างจริงจัง และจัดการกับข้อเรียกร้องอย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 2.5 ควบคุมดูแลให้การสื่อสารและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยไม่กล่าวอ้างเกินความเป็นจริง

- 2.6 รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยดูแลและมัดระวังมิให้เอกสาร หรือข่าวสารอันเป็นความลับ รั่วไหล หรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และบริษัทแม้ว่าจะสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทแล้วก็ตาม ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามกฎหมาย หรือเงื่อนไขผูกพันที่ต้องปฏิบัติตาม

3. การปฏิบัติตนต่อบริษัท

- 3.1 สนับสนุนและกำกับดูแลให้บริษัทและหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต คอร์รัปชันและเป็นไปตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัทค่านิยม และประเพณีอันดีงามโดยถือประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ
- 3.2 คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การประกอบกิจการส่วนตัวที่แข่งขันกับบริษัทหรือการฉกฉวยผลประโยชน์ทางธุรกิจของบริษัท
- 3.3 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ เช่น การทำธุรกรรมในนามบริษัทหรือการใช้ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัทเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
- 3.4 ไม่ซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทโดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- 3.5 ดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทไม่ให้เสื่อมเสีย สูญหาย และใช้ทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทอย่างเต็มที่โดยไม่นำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
- 3.6 ไม่กระทำการที่ขัดแย้งกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

4. การปฏิบัติตนต่อสังคม

- 4.1 รักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม วางตัวให้เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ กาลเทศะ และภาพลักษณ์ของบริษัท
- 4.2 สร้างความสัมพันธ์อันดี โดยให้ความร่วมมือกับสังคม ชุมชน หน่วยงานราชการ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินกิจกรรมทางสังคมตามโอกาสอันควร
- 4.3 ปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัดโดยไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดทางการเมือง และการใช้เสรีภาพทางการเมืองส่วนบุคคล ต้องไม่กระทบต่อภาพลักษณ์หรือทำความเสียหายแก่บริษัท
- 4.4 รับผิดชอบการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทตั้งอยู่
- 4.5 ในการให้ข้อมูลบุคลากรทุกระดับควรปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง รอบคอบเพื่อประโยชน์ของบริษัทและส่วนรวม
- 4.6 ใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบในการใช้เครือข่ายสังคม โดยระมัดระวังที่จะไม่แสดงความคิดเห็นอันไม่เหมาะสมใด ๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่เหมาะสมต่อบริษัท

5. ของขวัญ การเลี้ยงรับรอง และผลประโยชน์อื่นๆ

การให้หรือรับของขวัญ หรือเงินบริจาคอาจทำได้ตามประเพณีนิยม และไม่ได้กระทำเพื่อจูงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการโดยมิชอบ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ หรือทำให้ได้รับประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรม

6. การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของบริษัท

เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ บริษัทกำหนดมาตรการการลงโทษในกรณีที่พบว่ากรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนลูกจ้าง ที่ปรึกษา คู่สัญญา ตลอดจนผู้กระทำการแทนหรือผู้ได้รับมอบหมายให้กระทำหน้าที่ในนามบริษัทหรือแทนบุคคลที่กล่าวถึงข้างต้นของบริษัทและบริษัทย่อย ไม่ปฏิบัติตามหรือกระทำการใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตาม แนวปฏิบัตินี้ ดังต่อไปนี้

- 6.1 พนักงานที่พบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติของบริษัท (“**ผู้ร้องเรียน**”) สามารถร้องเรียนไปยัง ประธานกรรมการบริษัท กรรมการอิสระคนใดคนหนึ่ง หรือ เลขาธิการคณะกรรมการบริษัท (“**ผู้รับข้อร้องเรียน**”)
- 6.2 วิธีการร้องเรียนสามารถทำได้โดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ผ่านทาง E-mail Address ของผู้รับข้อร้องเรียนหรือทำเป็นจดหมายถึงผู้รับข้อร้องเรียน
- 6.3 ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ

ทั้งนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน บริษัทถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ขึ้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัย

แนวปฏิบัติของบริษัทนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2562 เป็นต้นไป

- ลงนาม -

(ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท เชินทราล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)