



## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

	<b>Người soạn thảo</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ tên	Nguyễn Tiến Đạt	Bùi Anh Tuấn Trần Thuận Phong	Michael Glover Ashley James McAleece
Chức vụ	Cán bộ cấp cao An ninh nội bộ - SEC	Giám sát trưởng An ninh Trưởng Phòng An ninh và Kiểm soát tuân thủ	Giám đốc vận hành Tổng Giám đốc
Ngày	8/2025		
Chữ ký			



## Mục lục

1. Lịch sử quản lý tài liệu.....	3
2. Mục đích .....	4
3. Phạm vi .....	4
4. Đối tượng áp dụng .....	4
5. Nguyên tắc .....	4
6. Giải thích từ ngữ .....	4
7. Các hình thức phản ánh, khiếu nại tố cáo .....	4
8. Quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết .....	5
9. Quy định bảo mật, chống trả đũa và cam kết bảo vệ người phản ánh/khiếu nại/tố cáo .....	6
10. Phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo.....	6
11. Tham khảo .....	8

APPROVED

**THUẬT NGỮ VÀ GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Thuật ngữ	Giải nghĩa
Công ty	Công ty Cổ phần Masan High-Tech Materials
TGD	Tổng Giám đốc
SEC	Phòng An ninh và Kiểm soát tuân thủ
KQĐT XM	Kết quả điều tra xác minh
DoA	Bảng phân quyền cho các vị trí quản lý trong Công ty
ENV	Phòng Môi trường & Phát triển bền vững
M&G	Phòng Khai thác và Địa chất
TSF&Geo	Phòng Quản lý đập chứa quặng đuôi & Địa kỹ thuật

**1. Lịch sử quản lý tài liệu**

Phiên bản	Ngày ban hành	Lý do sửa đổi, những trang hoặc đoạn bị thay đổi	Chỉnh sửa bởi	Phê duyệt bởi
01	8/2025	Xem xét lại và thực hiện chỉnh lý, bổ sung từ quy trình “ <i>NPM-SE-SOP-S-013 Quy trình giải quyết khiếu nại tố cáo</i> ” Quy trình này thay thế cho 02 (hai) quy trình “ <i>NPM-SE-SOP-S-013 Quy trình giải quyết khiếu nại tố cáo</i> ” và “ <i>NPM-SE-SOP-S-013 Procedure for resolution of complaints, denunciations</i> ”	Nguyễn Tiến Đạt Trần Thuận Phong	Michael Glover Ashley McAleese



## 2. Mục đích

Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo các phản ánh, khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận, xem xét và giải quyết một cách kịp thời, minh bạch, phù hợp với các quy định của pháp luật, và quy tắc ứng xử của Công ty, đảm bảo quyền lợi hợp pháp chính đáng của các bên liên quan, vì mục đích chung đóng góp cho sự phát triển doanh nghiệp.

## 3. Phạm vi

- Áp dụng cho toàn thể cán bộ nhân viên, khách hàng, đối tác, nhà cung cấp trực tiếp, gián tiếp trong chuỗi cung ứng, cộng đồng địa phương và các tổ chức/cơ quan có liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.
- Thời hiệu: thời hiệu phản ánh, khiếu nại là 90 (chín mươi) ngày, kể từ ngày nhận được quyết định/phản hồi từ cấp có thẩm quyền của Công ty. Không áp dụng thời hiệu đối với tố cáo.

## 4. Đối tượng áp dụng

- Người có phản ánh/ khiếu nại/tố cáo
- Người bị phản ánh/khiếu nại/tố cáo
- Các bộ phận có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý phản ánh/khiếu nại/tố cáo
- Cán bộ quản lý có thẩm quyền ra quyết định xử lý phản ánh /khiếu nại/tố cáo

## 5. Nguyên tắc

- Bảo mật thông tin người phản ánh/khiếu nại/tố cáo.
- Khách quan, trung thực, đúng thẩm quyền, đúng trình tự. Không chấp nhận phản ánh, khiếu nại, tố cáo nặc danh, vượt cấp trừ trường hợp khẩn cấp, có nguy cơ đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng, tài sản; có cơ sở đáng tin cậy hoặc phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến cấp quản lý trực tiếp.
- Ưu tiên giải quyết sớm các vụ việc có tính nghiêm trọng/cấp bách.
- Tôn trọng quyền trình bày, quyền phản hồi của các bên liên quan.
- Ưu tiên đối thoại, hòa giải nếu phù hợp.
- Lưu trữ hồ sơ đầy đủ, đúng quy định.
- Nghiêm cấm: mọi hành vi phân biệt đối xử, trù dập, trả thù cá nhân liên quan; bao che cho người bị khiếu nại, tố cáo; can thiệp trái pháp luật, trái quy định của Công ty vào việc giải quyết phản ánh, khiếu nại, tố cáo; cố tình phản ánh, khiếu nại, tố cáo sai sự thật, lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để xâm phạm lợi ích, xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của Công ty, Phòng ban, cá nhân; tự ý thông tin/phản hồi các khiếu nại, tố cáo khi chưa được sự đồng ý và phê duyệt của cấp có thẩm quyền.

## 6. Giải thích từ ngữ

- Phản ánh: Là việc cá nhân cung cấp thông tin liên quan đến hành vi chưa phù hợp trong công việc, vi phạm nội quy, quy định hoặc ảnh hưởng đến môi trường làm việc.
- Khiếu nại: Là việc cá nhân yêu cầu xem xét lại quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
- Tố cáo: Là việc cá nhân báo cáo hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm đạo đức, gây thiệt hại đến tổ chức/cá nhân khác hoặc lợi ích chung.

## 7. Các hình thức phản ánh, khiếu nại, tố cáo

Công ty duy trì thực hiện các kênh tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, tố cáo chính sau đây:

- Trực tiếp: tại Phòng Nhân sự, hoặc Phòng An ninh và Kiểm soát tuân thủ, hoặc Phòng Pháp chế
- Gián tiếp:
  - Email: [info@mht.masangroup.com](mailto:info@mht.masangroup.com)



- Hotline/Đường dây nóng: **0559 469 113** (An ninh Nội bộ MHT)
- Hộp thư góp ý nội bộ
- Công thông tin phản ánh Your Voice Matters
- Ý kiến tại các cuộc họp đối thoại định kỳ

## 8. Quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết

### Bước 1: Tiếp nhận thông tin

- Đơn vị tiếp nhận: Phòng Nhân sự, Phòng Pháp chế, Phòng An ninh và Kiểm soát tuân thủ hoặc đơn vị được chỉ định theo từng nội dung phản ánh/khiếu nại/tố cáo.
- Ngay khi tiếp nhận, tối đa trong 01 ngày làm việc
- Lưu ý: Tiếp nhận cả thông tin nặc danh nếu nội dung cụ thể, có cơ sở xác minh.

### Bước 2: Phân loại và đánh giá sơ bộ

- Xác định tính chất: Phản ánh thông thường / Khiếu nại cá nhân / Tố cáo vi phạm nghiêm trọng.
- Xác định cấp độ rủi ro và ảnh hưởng đến tổ chức, cá nhân.
- Báo cáo Ban lãnh đạo chuyển thông tin đến bộ phận có thẩm quyền xử lý.
- Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận

### Bước 3: Xác minh và thu thập thông tin

- Lập tổ xác minh hoặc phân công người chịu trách nhiệm xác minh.
- Thu thập chứng cứ, tài liệu, làm việc với các bên liên quan.
- Bảo đảm khách quan, trung thực, không gây áp lực với người tham gia cung cấp thông tin.
- Trong vòng 14 ngày làm việc đối với vụ việc thông thường; vụ việc có tính chất phức tạp có thể đề xuất gia hạn thời hạn xác minh.

### Bước 4: Phân tích và đưa ra kết luận

- Dựa trên thông tin xác minh, đánh giá đúng/sai, mức độ vi phạm (nếu có).
- Xác định hậu quả, trách nhiệm, biện pháp xử lý và hành động khắc phục
- Báo cáo kết luận và đề xuất hình thức xử lý nếu cần.
- Trong vòng 03 ngày làm việc sau xác minh

### Bước 5: Thông báo kết quả

- Gửi thông báo kết quả xử lý đến người khiếu nại/phản ánh/tố cáo (nếu có danh tính).
- Trường hợp nặc danh: Lưu kết quả nội bộ và thông báo theo hình thức phù hợp (nếu cần).
- Thông báo đến cá nhân, bộ phận có quyền lợi, trách nhiệm liên quan.
- Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi có kết luận

### Bước 6: Thực hiện và theo dõi kết quả xử lý

- Thực thi các biện pháp khắc phục/hành vi kỷ luật (nếu có).
- Theo dõi, đánh giá sau xử lý để đảm bảo không tái diễn hoặc phát sinh khiếu nại mới.
- Đảm bảo lưu trữ hồ sơ vụ việc đầy đủ, bảo mật và có thể truy xuất khi cần.
- Trong vòng 05–07 ngày làm việc, hoặc theo quyết định xử lý

### Bước 7: Kết thúc vụ việc

- Gửi thông báo chính thức xác nhận kết thúc xử lý.
- Trong vòng 02 ngày làm việc sau xử lý



**9. Quy định bảo mật, chống trả đũa và cam kết bảo vệ người phản ánh/khiếu nại/tố cáo**

**9.1 Bảo mật thông tin**

- Mọi thông tin liên quan đến phản ánh, khiếu nại hoặc tố cáo đều phải được giữ bí mật, bao gồm: danh tính người gửi, nội dung phản ánh, tài liệu liên quan và kết quả xử lý.
- Chỉ các cá nhân/bộ phận có thẩm quyền theo quy trình mới được tiếp cận và xử lý thông tin.

**9.2 Chống trả đũa, trù dập**

- Công ty nghiêm cấm mọi hành vi đe dọa, gây áp lực, trả đũa hoặc phân biệt đối xử đối với người đã có hành động phản ánh, khiếu nại hoặc tố cáo thiện chí và đúng quy định.
- Các hành vi trả đũa có thể bao gồm: sa thải, giáng chức, từ chối thăng tiến, điều chuyển bất hợp lý, gây tổn hại uy tín, cô lập hoặc gây áp lực về mặt tinh thần...

**9.3 Bảo vệ người phản ánh/khiếu nại/tố cáo**

- Công ty cam kết áp dụng các biện pháp bảo vệ cần thiết để đảm bảo an toàn và quyền lợi hợp pháp cho người tố cáo, đặc biệt khi vụ việc liên quan đến vi phạm đạo đức, pháp luật hoặc có yếu tố nguy hiểm.
- Người phản ánh/khiếu nại/tố cáo có quyền yêu cầu giữ kín danh tính và từ chối tham gia các cuộc đối chất trực tiếp nếu cảm thấy không an toàn.

**9.4 Cơ chế phản hồi và tái xem xét**

- Nếu người phản ánh/khiếu nại/tố cáo không đồng ý với kết quả xử lý, có thể gửi yêu cầu tái xem xét đến cấp có thẩm quyền cao hơn.
- Việc tái xem xét được thực hiện công tâm, minh bạch và không ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của người gửi.

**10. Phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

**10.1 Quy định chung:**

- Ban Giám đốc chỉ tiếp nhận phản ánh/khiếu nại/tố cáo đối với các trường hợp người bị phản ánh/khiếu nại/tố cáo giữ chức vụ từ Quyền Trưởng phòng trở lên.
- Bộ phận An ninh Nội bộ trực tiếp tiếp nhận phản ánh/khiếu nại/tố cáo hoặc tham gia cùng các bộ phận trong quá trình tiếp nhận theo chỉ đạo của Ban Giám đốc.
- Trưởng các phòng ban có thể tiếp nhận phản ánh/khiếu nại/tố cáo sau đó chuyển Bộ phận An ninh Nội bộ đánh giá, phân loại hoặc báo cáo trực tiếp TGD để phân công giải quyết.

**10.2 Các phòng ban tiếp nhận, xử lý phản ánh/khiếu nại/tố cáo theo bảng phân công dưới đây:**

**A. Theo đối tượng**

<b>Đối tượng</b>	<b>Đơn vị tiếp nhận chính</b>	<b>Đơn vị phối hợp xử lý</b>
Người lao động	Phòng Nhân sự/ Công đoàn	Phòng Nhân sự + Ban lãnh đạo / Ban Kiểm toán nội bộ nếu nghiêm trọng
Nhà đầu tư	Phòng Pháp chế	Ban Điều hành / Hội đồng Quản trị
Cộng đồng địa phương	Bộ phận Quan hệ cộng đồng (Phòng Quan hệ Đối ngoại)	Phòng ENV, M&G, TSF, Sản xuất
Khách hàng, nhà cung cấp	Phòng Kinh doanh / Phòng Mua hàng	Phòng Pháp chế + Phòng Sản xuất / Ban điều hành
Cơ quan chính quyền, tổ chức xã hội	Phòng Pháp chế / Phòng Quan hệ đối ngoại	Ban điều hành

**B. Theo nội dung vụ việc**

Nội dung vụ việc	Đơn vị tiếp nhận chính	Đơn vị phối hợp xử lý
Môi trường, ô nhiễm, ảnh hưởng sức khỏe	Phòng Môi trường / Quan hệ cộng đồng	Phòng An toàn, Pháp chế
Bồi thường, tái định cư	Bộ phận Quan hệ cộng đồng (Phòng Quan hệ Đối ngoại)	Phòng Pháp chế, Tài chính
Tiền lương, chế độ phúc lợi (người lao động)	Phòng Nhân sự	Tài chính
Hợp đồng, chất lượng dịch vụ/sản phẩm	Phòng Mua hàng / Kinh doanh	Phòng Pháp chế
Mua hàng trách nhiệm – không liên quan tới xung đột	Phòng Kinh doanh/ Bộ phận mua hàng quặng	Phòng Pháp chế
Vi phạm đạo đức, pháp luật (quấy rối, gian lận...)	Phòng Nhân sự / Pháp chế	Ban Kiểm soát tuân thủ / Tổng Giám đốc

**C. Theo mức độ nghiêm trọng**

Việc trình phê duyệt cấp Tập đoàn sẽ thực hiện theo DoA Tập đoàn, tùy tính chất vụ việc.

Mức độ	Tiêu chí nhận diện	Đơn vị/cấp xử lý
Nhẹ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Không có dấu hiệu vi phạm pháp luật/Nội quy.</li> <li>Không gây thiệt hại về tài sản, sức khỏe, danh dự của cá nhân/tập thể.</li> <li>Mang tính chất góp ý, phản ánh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phòng ban có phản ánh/khiếu nại/tố cáo tự giải quyết nội bộ.</li> <li>Tham vấn các bộ phận khác nếu thấy cần thiết.</li> </ul>
Trung bình	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có dấu hiệu vi phạm quy định nội bộ (<i>Chưa có dấu hiệu vi phạm pháp luật</i>).</li> <li>Chưa gây thiệt hại về tài sản, sức khỏe, danh dự của cá nhân/tập thể.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bộ phận SEC và các bộ phận liên quan phối hợp đề xuất cách thức giải quyết lên TGD.</li> <li>TGD phê duyệt cách thức giải quyết. Các cá nhân/bộ phận liên quan thực hiện theo quyết định của TGD.</li> </ul>
Nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có dấu hiệu vi phạm quy định nội bộ (<i>Chưa có dấu hiệu vi phạm pháp luật</i>).</li> <li>Gây thiệt hại về tài sản, sức khỏe, danh dự của cá nhân/tập thể.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bộ phận SEC và các bộ phận liên quan phối hợp đề xuất cách thức giải quyết lên TGD.</li> <li>TGD phê duyệt cách thức giải quyết. Các cá nhân/bộ phận liên quan thực hiện theo quyết định của TGD.</li> </ul>
Đặc biệt nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có dấu hiệu vi phạm pháp luật.</li> <li>Gây thiệt hại về tài sản, sức khỏe, danh dự của cá nhân/tập thể.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bộ phận SEC và các bộ phận liên quan phối hợp đề xuất cách thức giải quyết lên TGD.</li> <li>TGD phê duyệt cách thức giải quyết. Các cá nhân/bộ phận liên quan thực hiện theo quyết định của TGD</li> <li>Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.</li> </ul>



**10.3 Quy trình rút gọn gồm 3 bước áp dụng cho sự vụ đơn giản (mức độ nhẹ).**

**10.3.1 Áp dụng khi:**

- Không có yếu tố pháp lý nghiêm trọng
- Có thể xử lý tại chỗ hoặc trong phạm vi bộ phận
- Không liên quan đến khiếu nại/tố cáo tập thể, không phát sinh thiệt hại lớn

**10.3.2 Quy trình rút gọn 3 bước:**

Bước thực hiện	Nội dung	Thời gian xử lý
1. Tiếp nhận phản ánh	Qua email, hộp thư góp ý, trao đổi trực tiếp hoặc điện thoại.	Trong vòng <b>1 ngày làm việc</b>
2. Phân loại và xử lý tại chỗ	Trưởng bộ phận đánh giá, xử lý ngay hoặc giao nhân sự liên quan giải quyết. Không cần lập biên bản nếu không nghiêm trọng.	Trong vòng <b>3 ngày làm việc</b>
3. Phản hồi người phản ánh & ghi nhận nội bộ	Gửi kết quả xử lý qua kênh phù hợp (trực tiếp, email...), lưu nội dung xử lý nội bộ.	Trong vòng <b>5 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận</b>

**10.4 Các quy định khác**

- Người có hành vi tố cáo sai sự thật, vu khống sẽ bị xử lý theo quy định.
- Cán bộ có trách nhiệm xử lý mà thiếu trung thực, không khách quan cũng bị xử lý kỷ luật.
- Hồ sơ xử lý, giải quyết Phản ánh/Khiếu nại/Tố cáo được lưu tại phòng An ninh theo đúng quy định bảo mật và thời gian lưu trữ như sau:
  - Hồ sơ vụ việc không đủ điều kiện xử lý, giải quyết; Hồ sơ vụ việc mức độ nghiêm trọng “Nhẹ”: Thời hạn lưu trữ 1 năm.
  - Hồ sơ vụ việc mức độ nghiêm trọng “Trung bình”: Thời hạn lưu trữ tối thiểu 05 năm, Trưởng bộ phận giải quyết vụ việc quyết định thời hạn lưu trữ phù hợp nhưng không sớm hơn thời hạn lưu trữ tối thiểu.
  - Hồ sơ vụ việc mức độ nghiêm trọng “Nghiêm trọng”: Thời hạn lưu trữ tối thiểu 10 năm, Trưởng bộ phận giải quyết vụ việc quyết định thời hạn lưu trữ phù hợp nhưng không sớm hơn thời hạn lưu trữ tối thiểu.
  - Hồ sơ vụ việc mức độ nghiêm trọng “Đặc biệt nghiêm trọng”: Thời hạn lưu trữ tối thiểu 15 năm, Trưởng bộ phận giải quyết vụ việc quyết định thời hạn lưu trữ phù hợp nhưng không sớm hơn thời hạn lưu trữ tối thiểu.
- Định kỳ hàng quý/năm, báo cáo tổng hợp số liệu, tình hình giải quyết gửi Ban điều hành và các bên liên quan.

**11. Tham khảo**

**11.1 Liên kết ngoài**

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 do Quốc hội ban hành ngày 11 tháng 11 năm 2011 và các văn bản hướng dẫn, thi hành.
- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 do Quốc hội ban hành ngày 12 tháng 6 năm 2018 và các văn bản hướng dẫn, thi hành.
- Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của Công ty Cổ phần Masan Consumer Holdings.
- Responsible Minerals Assurance Process – Tungsten Smelter Standard
- OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas

**11.2 Liên kết trong**



- Nội quy Lao động của Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo.
- Bộ quy trình ứng phó các sự cố An ninh và các quy trình khác có liên quan.

**11.3 Biểu mẫu**

- Phiếu đăng ký hộp thư góp ý (Nhân sự).
- Biên bản ghi nhận sự việc (An ninh/An toàn) NMP- SE-FOR-S-024.
- Biên bản vi phạm (An ninh/An toàn) NMP- SE-FOR-S-028.
- Bản tường trình sự việc/vi phạm (An ninh/An toàn) NMP- SE-FOR-S-023.
- Báo cáo sự cố (An ninh/An toàn/Môi trường) NMP- HS-FOR-17.
- Biên bản làm việc (An ninh) NMP- SE-FOR-S-021.
- Biên bản lấy lời khai (An ninh) NMP- SE-FOR-S -025.
- Báo cáo kết quả điều tra (An ninh/An toàn) NMP- SE-FOR-S-026.
- Báo cáo kết luận vụ việc (An ninh/An toàn) NMP- SE-FOR-S-027.
- Biên bản bàn giao hồ sơ/tang vật (An ninh) NMP- SE-FOR-S-010.

APPROVED

## **PROCEDURE FOR RESOLUTION OF FEEDBACK, COMPLAINTS AND DENUNCIATIONS**

	<b>Prepared by</b>	<b>Reviewed by</b>	<b>Approved by</b>
Full name	Nguyen Tien Dat	Bui Anh Tuan Tran Thuan Phong	Michael Glover Ashley James McAleece
Position	Senior Officer – Internal Security	Security Superintendent Security and Compliance Manager	Chief Operations Officer General Director
Date	8/2025		
Signature			

## Table of content

1.	<b>Document control history.....</b>	<b>12</b>
2.	<b>Purpose .....</b>	<b>13</b>
3.	<b>Scope.....</b>	<b>13</b>
4.	<b>Subject of application.....</b>	<b>13</b>
5.	<b>Principles .....</b>	<b>13</b>
6.	<b>Terms and Definitions.....</b>	<b>13</b>
7.	<b>Channels for submitting feedback, complaints and denunciations.....</b>	<b>13</b>
8.	<b>Procedure for receiving, handling and resolving complaints.....</b>	<b>14</b>
9.	<b>Confidentiality, anti-retaliation policy, and Commitment to protect whistleblowers, complainants and denouncers .....</b>	<b>15</b>
10.	<b>Assignment of responsibilities for receiving and handling feedback, complaints and denunciations .....</b>	<b>15</b>
11.	<b>References.....</b>	<b>18</b>

APPROVED



**ABBREVIATIONS AND INTERPRETATION**

<b>Term</b>	<b>Interpretation</b>
Company	MASAN HIGH-TECH MATERIALS CORPORATION
CEO	Chief Executive Officer (General Director)
SEC	Security and Compliance Department
IR	Investigation Results
DoA	Delegation of Authorities for management roles within the Company
ENV	Environment & Sustainable Development Department
M&G	Mining and Geology Department
TSF&Geo	Tailings Storage Facility & Geotechnical Department

**1. Document control history**

<b>Version</b>	<b>Date of issuance</b>	<b>Description</b>	<b>Revised by</b>	<b>Approved by</b>
01	8/2025	Review and amend the “NPM-SE-SOP-S-013 Procedure for resolution of complaints, denunciations”  Replace two previous Procedures: “ <i>NPM-SE-SOP-S-013 Quy trình giải quyết khiếu nại tố cáo</i> ” and “ <i>NPM-SE-SOP-S-013 Procedure for resolution of complaints, denunciations</i> ”	Nguyen Tien Dat  Tran Thuan Phong	Michael Glover  Ashley McAleese



## 2. Purpose

This Procedure is designed to ensure that all feedback, reports, complaints and denunciations are received, reviewed, and handled in a timely and transparent manner, in accordance with applicable laws and the Company's Code of Conduct, as well as to safeguard the legitimate rights and interests of all stakeholders and contribute to the Company's sustainable development.

## 3. Scope

- This Procedure applies to all employees, customers, partners, direct and indirect suppliers within the supply chain, local communities, and organizations/agencies related to the Company's business and production operations.
- Statute of limitations: The statute of limitations (or time limit) for submitting feedback and complaints is ninety (90) days from the date of receiving a decision or response from the Company's competent authority. No statute of limitations applies to denunciations.

## 4. Subject of application

- Individuals submitting feedback, complaints or denunciations
- Individuals subject to feedback, complaints, or denunciations
- Departments responsible for receiving and handling feedback, complaints or denunciations
- Managers have authority to make decisions on the resolution of feedback, complaints or denunciations

## 5. Principles

- Ensure confidentiality of individuals submitting feedback, complaints, or denunciations.
- Maintain objectivity, integrity, and compliance with authority and procedures. Anonymous and escalated feedback, complaints or denunciations will not be accepted except for emergency cases involving threats to life or property, reliable grounds, or cases involving direct managers/supervisors.
- Priority shall be given to urgent or serious cases.
- Respect the right of all stakeholders to present their views and respond.
- Prioritize dialogue and mediation where appropriate.
- Ensure complete and proper record keeping.
- It is strictly prohibited: Any acts of discrimination, retaliation, or personal retribution against individuals involved; Concealment or protection of individuals subject to complaints, denunciations; Unlawful or unauthorized interference in the feedback, complaint, denunciation handling process; Deliberate submission of false feedback, complaints, or denunciations, and taking advantage of the complaint, denunciation process to infringe upon the rights, distort facts, slander, threaten, or damage the reputation and honor of the Company, departments, or individuals; Disclosing or responding to complaints/denunciations without the consent and approval of the authorized authority.

## 6. Terms and Definitions

- Feedback: means an individual providing information related to inappropriate behavior at work, violations of internal rules, regulations, or actions affecting the working environment.
- Complaint: means an individual requesting for a review of an administrative decision or behavior that directly involves his/her legitimate rights and interests.
- Denunciation: means an individual reporting violations of the law, unethical behavior, or acts causing damage to another individual/organization or the public interest.

## 7. Channels for submitting feedback, complaints and denunciations



The Company maintains the following main channels for receiving feedback, complaints, and denunciations:

- Direct submission: At the Human Resources Department, or Security & Compliance Department, or Legal Department.
- Indirect submission:
  - Email: [info@mht.masangroup.com](mailto:info@mht.masangroup.com)
  - Hotline: **0559 469 113** (MHT Internal Security)
  - Internal suggestion box
  - “Your Voice Matters” reporting portal
  - Opinions raised in the periodic dialogue meetings

## 8. Procedure for receiving, handling and resolving complaints

### Step 1: Information receipt

- Focal points: HR Department, Legal Department, Security & Compliance Department, or designated teams depending on the nature of the feedback, reports, complaints or denunciations.
- Immediately upon receipt, within a maximum of 01 working day.
- Note: Anonymous submissions are accepted if they contain specific, verifiable information.

### Step 2: Classification and preliminary assessment

- Determination of nature: general feedback / personal complaint / serious violation.
- Determine the risk level and impact on the organization or individuals
- Report to the Management team for channeling to the authorized department.
- Within 01 working day from the date of receipt.

### Step 3: Information verification and collection

- Establish a verification team or assign a responsible person to verify.
- Collect evidence, documents, and work with relevant parties.
- Ensure objectivity, honesty, and no coercion of informants.
- Within 14 working days for common cases; complex cases may propose an extension.

### Step 4: Analysis and conclusion

- Based on verification results, assess whether it is valid or invalid and severity of the violation (if any).
- Determine consequences, responsibilities, disciplinary actions and remedial measures.
- Submit a conclusion report and recommend disciplinary actions, if needed
- Within 03 working days after completion of verification.

### Step 5: Notification of result

- Send notification of the resolution to the complainant/feedback provider/denouncer (if identity is known).
- For anonymous cases: retain results internally and notify appropriately, if necessary.
- Keep all relevant individuals or departments informed.
- Within 02 working days after conclusion is available.

### Step 6: Implementation and monitoring

- Execute remedial actions/disciplinary measures (if any).



- Monitor and assess post-handling to prevent recurrence or new complaints.
- Ensure proper record keeping, confidentiality, and traceability when needed.
- Within 05–07 working days, or as specified in the resolution decision.

Step 7: Closure of case

- Issue an official notice confirming the closure of the case.
- Within 02 working days after resolution.

**9. Confidentiality, anti-retaliation policy, and Commitment to protect whistleblowers, complainants and denouncers**

**9.1 Confidentiality**

- All information related to feedback, complaints, or denunciations must be kept strictly confidential, including the identity of the reporter, the content of the report, supporting documentation, and the outcome of the resolution.
- Only authorized individuals/departments designated under the procedure are permitted to access and handle such information.

**9.2 Anti-Retaliation**

- The Company strictly prohibits any form of threat, pressure, retaliation, or discrimination against individuals who submit feedback/report, complaints, or denunciations in good faith and properly.
- Acts of retaliation may include, but are not limited to dismissal, demotion, denial of promotion, unjustified transfer or reassignment, damage to reputation, isolation, or psychological harassment.

**9.3 Protection of whistleblowers, complainants and denouncers**

- The Company is committed to implementing necessary protective measures to ensure the safety and legal rights of whistleblowers, complainants, especially cases involving ethical violations, breaches of the law, or matters posing personal risk.
- Reporters/complainants/whistleblowers have the right to request anonymity and may decline to participate in direct confrontation or hearings if they feel unsafe.

**9.4 Appeal and review mechanism**

- If the whistleblower, complainant and denouncer is not satisfied with the resolution outcome, they may submit a appeal for review to a higher authorized level.
- The review will be conducted fairly, transparently, without prejudice to the legitimate rights and interests of the complainant.

**10. Assignment of responsibilities for receiving and handling feedback, complaints and denunciations**

**10.1 General provisions**

- The Board of Directors only receives feedback, reports, complaints and denunciations involving individuals at the position of Acting Managers or higher.
- The Internal Security Department is directly responsible for receiving feedback, reports, complaints and denunciations or jointly participating with other departments during receiving them as directed by the Board of Directors.
- Heads of Departments can receive feedback, reports, complaints and denunciations, then channel or forward them to the Internal Security Department for assessment and classification, or report directly to the CEO for handling assignment.

**10.2 Departments responsible for receiving and handling feedback, complaints and denunciations**

**A. By stakeholder**

Stakeholder	Primary receiving unit	Coordinating unit
-------------	------------------------	-------------------



Employees	Human Resources Department/Trade Union	Human Resources Department + Management Team/Internal Audit Committee if serious
Investors	Legal Department	Management team/Board of Directors
Local communities	Community team (External Relations Department)	Departments of ENV, M&G, TSF&Geo, Processing
Customers and suppliers	Sales Team / Procurement team	Legal Department + Processing Department/Management team
Government authorities, social organizations	Legal Department / External Relations Department	Management team

**B. By nature of the case**

Nature of the case	Primary receiving unit	Coordinating unit
Environment, pollution, health impacts	ENV Department / Community Team	Safety Department, Legal Department
Compensation, resettlement	Community team (External Relations Department)	Legal Department, Finance Department
Compensation & Benefits (for employees)	Human Resources Department	Finance team
Contracts, service/product quality	Procurement team/ Sales team	Legal Department
Responsible procurement (non-conflict-related)	Sales Team / Concentrate Procurement team	Legal Department
Violations of ethics or law (harassment, fraud, etc.)	Human Resources department/Legal department	Compliance Committee/Chief Executive Officer

**C. By severity level**

Escalation to Group level will follow the Group's Delegation of Authority (DoA), depending on the nature of the case.

Severity Level	Identification Criteria	Handling unit/Level
Minor	<ul style="list-style-type: none"> <li>No indication of legal or internal regulation violation.</li> <li>No damage to assets, health and reputation of the individual/team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involved departments handle internally.</li> <li>May consult other departments if necessary.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General feedback, suggestions</li> </ul>	
Moderate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signs of internal regulation violations (<i>no indication of legal violation</i>).</li> <li>• Not damage to assets, health and reputation of the individual/team yet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Security &amp; Compliance department and relevant departments coordinate and propose measures/solutions to CEO.</li> <li>• CEO shall approve the measures/solutions Relevant individuals/teams implement the CEO's decision.</li> </ul>
Serious	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signs of internal regulation violations (<i>no indication of legal violation</i>).</li> <li>• Damage to assets, health and reputation of the individuals/teams.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Security &amp; Compliance department and relevant departments coordinate and propose measures/solutions to CEO.</li> <li>• CEO shall approve the measures/solutions Relevant individuals/teams implement the CEO's decision.</li> </ul>
Critical	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signs of legal violation.</li> <li>• Damage to assets, health and reputation of the individuals/teams.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Security &amp; Compliance department and relevant departments coordinate and propose measures/solutions to CEO.</li> <li>• CEO shall approve the measures/solutions Relevant individuals/teams implement the CEO's decision.</li> <li>• Governmental authorities</li> </ul>

**10.3 Simplified 3-step procedure for simple cases (Minor level).**

**10.3.1 This procedure is applied when:**

- No serious legal implications are involved
- The matter can be resolved on-site or within the relevant department
- It does not involve collective complaints/denunciations or result in significant damages.

**10.3.2 Simplified 3-Step Procedure:**

Step	Description	Handling time limit
1 Receiving the complaint	Via email, suggestion box, direct discussion, or telephone.	Within <b>1 working day</b>
2 Classification & On-site Handling	Heads of departments assess and handle immediately or assign relevant personnel to handle. No written report required if non-serious.	Within <b>3 working days</b>
3 Response & Internal Recording	Provide handling results via appropriate channels (in person, email, etc.), and record internally.	Within <b>5 working days from the date of receipt.</b>

**10.4 Other provisions**

- Individuals who make false or slanderous complaints and denunciations will be handled in accordance with regulations.



- Personnel responsible for handling cases dishonestly and unobjectively will also be subject to disciplinary actions.
- Records related to the handling and resolution of feedback, complaints and denunciations shall be kept by the Security Department in compliance with confidentiality requirements and retention period as follows:
  - ✓ Cases not eligible for handling; Minor-level cases: Retention period of 1 year.
  - ✓ Moderate-level cases: Minimum retention period of 5 years. The department heads responsible for handling may decide on a longer retention period, but not shorter than the minimum.
  - ✓ Serious-level cases: Minimum retention period of 10 years. The department heads responsible for resolution may decide on a longer retention period, but not shorter than the minimum.
  - ✓ Critical-level cases: Minimum retention period of 15 years. The department heads responsible for resolution may decide on a longer retention period, but not shorter than the minimum.
- On a quarterly and annual basis, it is required to summarize data, handling status and submit a report to the Management team and relevant stakeholders.

## 11. References

### 11.1 External links

- Law on Complaints No. 02/2011/QH13 dated November 11, 2011 by the National Assembly and its guidelines and implementing documents.
- Law on Denunciations No. 25/2018/QH14 dated June 12, 2018 by the National Assembly and its guidelines and implementing documents.
- Procedure for resolution of complaints and denunciations of Masan Consumer Holdings Joint Stock Company.
- Responsible Minerals Assurance Process – Tungsten Smelter Standard
- OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas

### 11.2 Internal links

- Internal Labour Regulations of Nui Phao Mining Company Limited.
- Security Incident Response Procedures and other related procedures.

### 11.3 Forms

- Suggestion box registration form (HR).
- Record of case (Security/Safety) NMP- SE-FOR-S-024.
- Minutes of violation (Security/Safety) NMP- SE-FOR-S-028.
- Statements of event/violation (Security/Safety) NMP- SE-FOR-S-023.
- Incident report (Security/Safety/Environment) NMP- HS-FOR-17
- Working minutes (Security) NMP- SE-FOR-S-021.
- Minutes of testimony (Security) NMP- SE-FOR-S -025.
- Investigation report (Security/Safety) NMP- SE-FOR-S-026.
- Report on the conclusion of the case (Security/Safety) NMP- SE-FOR-S-027.
- Document/Evidence handover minutes (Security) NMP- SE-FOR-S-010.