

## Policy No11/2566

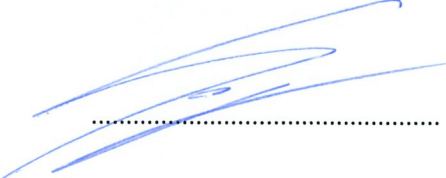
### Provenance Claims Policy

Ennovie Co., Ltd. is committed to being a socially responsible jewelry and precious metals dealer in accordance with international standards. All employees and stakeholders are involved in achieving this policy. The supply chain must comply with policies related to silver and precious metals and other precious stones to conduct supplier's supply chain due diligence checks. All items procured from refineries or smelters are audited and certified without conflict under the OECD Due Diligence. Valid mineral source certification documents must be publicly identified and verified through a sustainability management system. We will check the origin of raw materials correctly and traceable according to the lot number and source from which vendor and the amount. The company has to check the quality of every product that in case there is a problem on how we respond when we receive an accurate report of the complaint.

1. Describe our complaints process and find out how the complainant wants us to handle it.
2. Assign the suitable person to Handle complaints.
3. Problems can be dealt with internally and additional information can be provided accurately and appropriately.
4. Advise the complainant about decisions or outcomes.
5. Keep a record of at least 5 years of complaint information.

At this stage, stakeholders can raise concerns via email channels, customer service contacts.

This Policy shall be effective from August 22<sup>nd</sup>, 2023 onwards



.....

(Ms.Saichol Puengyaem)

Chief Operating Officer

## นโยบายที่ 11/2566

### Provenance Claims Policy

บริษัท เอนโนวี จำกัด มีความมุ่งมั่น และยึดมั่นที่จะเป็นผู้ค้าเครื่องประดับ และโลหะมีค่า ที่มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมตามมาตรฐานสากล ซึ่งพนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุ นโยบายดังกล่าว บริษัทฯ ซึ่งห่วงโซ่อุปทานต้องปฏิบัติตามนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อเงิน และโลหะมีค่า และเพชร พลอย อื่นๆ ในการ ดำเนินการตรวจสอบสถานะห่วงโซ่อุปทานของซัพพลายเออร์ ทุกรายการที่จัดหามาทั้งหมด ว่าได้มาจากโรงกลั่นหรือ โรงถลุงแร่ที่มี ได้รับการตรวจสอบและรับรอง โดยปราศจากความขัดแย้งภายใต้ OECD Due Diligence และมีเอกสาร รับรองแหล่งที่มาของแร่ที่ถูกต้อง ตามกฎหมายจะต้อง ได้รับการระบุและตรวจสอบ โดยสาธารณะ และผ่านระบบการ จัดการ เพื่อความยั่งยืน โดยเราจะดำเนินการตรวจสอบที่มาของวัตถุดิบได้ถูกต้อง และสามารถสอบกลับ ได้ ตาม Lot Number และแหล่งที่มา ว่ามาจากผู้ค้าเจ้าไหน จำนวน ได้ถูกต้อง และบริษัทมีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าทุกเจ้าว่าเวลา มี ปัญหา ตอบกลับเมื่อ ได้รับรายงานที่ถูกต้องของการร้องเรียนอย่างไร

1. อธิบายขั้นตอนการร้องเรียนของเรา และค้นหาว่าผู้ร้องเรียนมีความต้องการให้ทางเราจัดการอย่างไร
2. มอบหมายให้บุคคลใดที่เป็นบุคคลที่เหมาะสม ในการจัดการเรื่องร้องเรียน
3. มีปัญหาสามารถจัดการภายในได้ และสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
4. ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับการตัดสินใจหรือผลลัพธ์ต่างๆ ได้
5. การเก็บบันทึกเกี่ยวกับข้อมูลการร้องเรียนอย่างน้อย 5 ปี

ขั้นตอนนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งข้อกังวลได้ตามช่องทางอีเมลล์ผู้ติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

นโยบายฉบับนี้ มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 22 สิงหาคม 2566



(นางสาวสายชล พึ่งเยี่ยม)

กรรมการบริษัท