

นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน เมื่อพบเรื่องที่น่าจะเป็นการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของพนักงานในบริษัทฯ ตลอดจนพฤติกรรมที่อาจเป็นปัญหาและก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ รวมทั้งการรับข้อร้องเรียนในกรณีที่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียถูกละเมิดสิทธิ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยผ่านช่องทางและกระบวนการที่บริษัทฯ กำหนด บริษัทฯ จะรับฟังและดำเนินการกับทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่เป็นระบบและยุติธรรม ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนกับบริษัทฯ ได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม ตลอดจนได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งบริษัทฯ จะรับฟังและดำเนินการกับทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่เป็นระบบและยุติธรรม

คณะกรรมการบริษัทจัดให้มีช่องทางและขั้นตอนที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานหรือร้องเรียนในเรื่องที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการกระทำผิดกฎหมายและผิดจรรยาบรรณ การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของพนักงานในบริษัทฯ หรือในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียถูกละเมิดสิทธิ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม พนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียที่พบเห็นหรือมีหลักฐาน หรือมีข้อสงสัยว่ามีพนักงานหรือบุคคลซึ่งกระทำในนามบริษัทฯ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้สินบน หรือคอร์รัปชัน ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม การทุจริต กระทำผิดกฎหมาย การฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบทาง E-mail : iccauditcommittee@icc.co.th
 2. ร้องเรียนได้โดยตรงด้วยวาจา หรือทำเป็นหนังสือถึงผู้รับข้อร้องเรียน
 - “ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์” โทร.0-2294-4999 E-mail : services@icc.co.th
 - เลขานุการบริษัท โทร. 0-2295-0688
 - จดหมายธุรกิจตอบรับ
 3. ผ่านทางไปรษณีย์ ตู้ปณ. 22 ปณ. ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
 4. กล่องรับข้อเสนอแนะ
 5. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจน เพียงพอ ที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควร เชื่อว่ามีการเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้สินบน หรือคอร์รัปชัน
- ทั้งนี้บริษัทฯ จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่

กฎหมายกำหนด

กระบวนการดำเนินการ

บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายอย่างระมัดระวัง โดยใช้กลไกที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งผลการตรวจสอบจะรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งนี้ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกรักษาไว้เป็นความลับของบริษัทฯ เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามกฎหมาย

นอกจากช่องทางการร้องเรียนข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ได้จัดให้มีกระบวนการในการจัดการกับเรื่องที่พนักงานร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่น่าจะเป็นการกระทำผิด หรือเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้พนักงานสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไม่สามารถยื่นต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้ ให้ยื่นเรื่องดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาระดับฝ่าย หรือกรรมการบริหาร

การร้องเรียนโดยไม่สุจริต

หากการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใดๆ ที่พิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำ โดยไม่สุจริต อันส่งผลให้บุคคล หรือบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย กรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และ/หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมาย แต่หากเป็นบุคคลภายนอกที่กระทำเช่นนั้น ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ในการดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นๆ

มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายหรือแนวทางในการปกป้องคุ้มครองพนักงานหรือผู้แจ้งเบาะแสในเรื่องที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

บริษัทฯ จะคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ด้วยการปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวตนผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตาม มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน

การคุ้มครองพนักงาน

บริษัทฯ จะให้การดูแล และคุ้มครองผู้ที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และข้อปฏิบัตินี้ โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน

ในปี 2565 ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสทุจริตคอร์รัปชันในทุกๆ ช่องทางที่เปิดรับ