

นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม จึงจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงจากการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ฝ่าละออง ระงับ ติดตาม และพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทและการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ โดยเป็นไปตามกฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมธุรกิจ และกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท
2. เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริต ได้รับความคุ้มครองและได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน
3. เพื่อให้การดำเนินการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของบริษัท รวมถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความสัมพันธ์กับคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ บริษัทฯ มุ่งมั่นให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามนโยบายในทิศทางเดียวกัน

คำนิยาม

- เบาะแส หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริต การประพฤติมิชอบ หรือการละเมิดนโยบาย/จรรยาบรรณของบริษัท
- การแจ้งเบาะแส หรือ ข้อร้องเรียน หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ ความไม่เป็นธรรม การกระทำที่ละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบาย จรรยาบรรณของบริษัท หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสีย
- ผู้แจ้งเบาะแส หรือ ผู้ร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เปิดเผยข้อมูลเบาะแสหรือข้อร้องเรียนด้วยความสุจริตใจเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายและจรรยาบรรณของบริษัท

- ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือหน่วยงานที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน โดยมีพยานหลักฐานชัดเจนว่ากระทำผิดหรือมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายและจรรยาบรรณของบริษัท

ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

1. การกระทำผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณ เช่น การทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือการละเมิดนโยบายบริษัท
2. พฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียง หรือภาพลักษณ์ของบริษัท
3. การละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย
4. การขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงาน ผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสีย
5. การกระทำที่อาจส่งผลเสียต่อความโปร่งใส จริยธรรม หรือธรรมาภิบาลของบริษัท
6. สินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพของบริษัท

แนวปฏิบัติ

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนที่ปลอดภัย เข้าถึงง่าย และเป็นระบบ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือ “PM-CRC-001 ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน” และ “PM-CRC-002 ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนทุจริตคอร์รัปชัน” เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน โดยผู้เกี่ยวข้องสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากคู่มือดังกล่าวก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน โดยสามารถเลือกเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตัวตนได้ ทั้งนี้ ผู้แจ้งควรให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและมีหลักฐานประกอบเพียงพอ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสม

การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. กรณีร้องเรียนเรื่องสินค้าและบริการ มีช่องทางการติดต่อ ดังนี้
 - ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์: 02-294-4999 02-491-4999 และ 02-293-9000
 - Facebook Page: ICC International PLC
 - E-mail: service@icc.co.th
2. กรณีร้องเรียนเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน และเรื่องอื่น ๆ ที่ละเมิดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท มีช่องทางการติดต่อดังนี้
 - เลขานุการบริษัท โทรศัพท์: 02-295-0688

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์: 02-294-4999 02-491-4999 และ 02-293-9000
- E-mail: คณะกรรมการตรวจสอบ iccauditcommittee@icc.co.th

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจสอบเบื้องต้น

ผู้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงประเมินความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน เพื่อประกอบการดำเนินการสอบสวนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ขั้นตอนที่ 3 : การสืบสวนและพิจารณา

- กรณีร้องเรียนเรื่องสินค้าและบริการ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ตรวจสอบข้อมูลและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และดำเนินการแก้ไข ตาม PM-CRC-001 ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน
- กรณีร้องเรียนเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน หากข้อร้องเรียนมีหลักฐานเพียงพอ ผู้รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้จัดการ/ผู้บริหารส่วนงาน สายงานทรัพยากรบุคคลตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนการตรวจสอบอาจมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระทำการสืบสวนอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยสามารถเชิญพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล หรือขอเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ ตาม PM-CRC-002 ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนทุจริตคอร์รัปชัน

ขั้นตอนที่ 4 : การรายงานผลและการดำเนินการ

- กรณีร้องเรียนเรื่องสินค้าและบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ โดยกระบวนการทั้งหมดต้องแล้วเสร็จภายใน 15 วัน วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสรุปข้อร้องเรียนที่พบและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- กรณีร้องเรียนเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน เมื่อการสืบสวนเสร็จสิ้น ผู้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณามาตรการที่เหมาะสม โดยกระบวนการทั้งหมดต้องแล้วเสร็จภายใน 120 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หากผลการสอบสวนพบว่ามีผลกระทบที่ผิดจริง บริษัทฯ จะดำเนินการดังนี้:

- ลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับ หรือดำเนินการทางกฎหมายตามความร้ายแรงของกรณี
- เสนอแนวทางบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ได้รับผลกระทบ
- ติดตามผลการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ
- นำบทเรียนมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 : การแจ้งผลและการติดตาม

บริษัทฯ จะแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (หากสามารถติดต่อได้) เพื่อรับทราบว่าเป็นบริษัท ได้ดำเนินการอย่างไรบ้างและเป็นธรรมแล้ว

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

- ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตน แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้สินบน รับสินบน คอร์รัปชัน
- ข้อมูลที่เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน บริษัทฯ จะเก็บเป็นความลับ และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด
- บริษัทฯ จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
- บริษัทฯ คุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนที่กระทำโดยเจตนาสุจริตด้วยการปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนได้ และปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงาน

การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อผู้ถูกร้องเรียน โดยจะเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับและไม่เปิดเผยให้กับผู้ใดล่วงรู้ ทั้งในระหว่างและภายหลังเสร็จสิ้นการสอบสวน เว้นแต่เป็นเรื่องการเปิดเผยตามกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงจะให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงหรืออุทธรณ์ก่อนพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียนนั้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และทบทวนประสิทธิผลของนโยบายอย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารมีหน้าที่ถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ กำหนดแผนงาน มาตรการ และติดตามผลการดำเนินงาน
3. พนักงานทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายนี้
4. ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะสรุปรวบรวมรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ คณะกรรมการบริษัท
5. บริษัทฯ จัดให้มีการฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
6. กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

การสื่อสารและเผยแพร่

บริษัทฯ เผยแพร่นโยบายแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียรับทราบผ่านเว็บไซต์บริษัท รวมทั้งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ภายในบริษัท เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเข้าใจที่ถูกต้อง และสนับสนุนการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

บริษัทฯ มุ่งมั่นส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล โดยถือว่าการแจ้งเบาะแสเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ฉบับนี้ ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2568 เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2569 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม 2569 เป็นต้นไป

อนุชิต อนุชิตานุกูล

ดร.อนุชิต อนุชิตานุกูล

ประธานกรรมการบริษัท และ

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน