

คำสั่ง

คณะกรรมการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ที่ 59 / 2563

เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการประชุม ครั้งที่ 21/2563 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2563 มีมติอนุมัตินโยบายการแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และ มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นกรอบตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ (Enablers) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน นำเอาหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง

ทั้งนี้ ให้พนักงาน หน่วยงาน และคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบาย การแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ที่แนบมาท้าย คำสั่งฉบับนี้อย่างเคร่งครัด

ให้คำสั่งฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2563 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 22 กันยายน 2563



(นายกอบชัย สังสิทธิสวัสดิ์)

ประธานกรรมการ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ส่วนพัฒนากระบวนการทั่วไป

ฝ่ายพัฒนากระบวนการ

โทร.3834 ชาญนันท์ 

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ธพว. โทร.4999, 4066, 4069, 3839

นโยบาย  
การแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครอง  
ผู้แจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน  
ปี 2563

## สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 : บทนำ	1
ส่วนที่ 2 : ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน	3
ส่วนที่ 3 : บทลงโทษ	6

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ตลอดจนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด ดังนั้น ธพว. จึงได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ธพว. ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้คณะกรรมการผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ ธพว. สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดการทุจริตในสาระที่สำคัญ เช่น การกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ผิดไปจากนโยบายของ ธพว. ทั้งนี้ เพื่อช่วยกันปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใสและยุติธรรมต่อไป อีกทั้ง เพื่อเป็นการคุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวอีกด้วย โดย ธพว. จะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส เอาใจใส่ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม รักษาความลับ และจะดำเนินการอย่างระมัดระวัง ตลอดจนมีการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรม หรือไม่ถูกกลั่นแกล้งในทุกลักษณะ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ธพว. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสมายัง ธพว.

1.2.2 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

1.2.3 กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการแจ้งข้อร้องเรียน เพื่อปกป้อง “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” ให้สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ

1.2.4 เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้อง และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ

1.2.5 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย จากการกระทำที่ผิด หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธพว.

### 1.3 คำนิยาม.../2

### 1.3 คำนิยาม

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธนาคาร

“กรรมการผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545

“พนักงาน” หมายความว่า บุคคลที่ธนาคารจ้างไว้ทำงานในลักษณะงานประจำ และถูกจ้างตามสัญญาจ้าง

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการส่วน หรือผู้จัดการสาขาขึ้นไปของหน่วยงานหรือฝ่ายงาน

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาตามนโยบายฉบับนี้

“ผู้มีอำนาจ” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการให้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามนโยบายนี้

“ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมและเปิดเผยข้อมูลของการกระทำผิด หรือการทุจริต ที่ไม่เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริต ข้อบังคับ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ของ ธพว. และ/หรือ กฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล และ/หรือ กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่ปรากฏแล้ว หรือสงสัยว่าไม่เหมาะสม ขัดต่อ กฎ ระเบียบต่างๆ

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลที่ถูกร้องเรียน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียน

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่กำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามนโยบายฉบับนี้ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ

“ข้อบังคับ” หมายความว่า ข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม

## ส่วนที่ 2 : ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

2.1 บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร ในกรณีที่มีข้อสงสัย หรือพบเห็นคณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธพว. มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

2.1.1 การประพฤติดิฉิน หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริต ข้อบังคับ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ของธพว. และ/หรือ กฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล และ/หรือ กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การทุจริต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเอง และพวกพ้อง

2.2 บุคคลที่สามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

บุคคลภายนอก พนักงานธนาคาร ที่พบเห็น หรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร ที่มีการกระทำ ที่อาจส่งถึงการทุจริตต่อธนาคาร

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งว่าผู้แจ้งข้อร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดเจนแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต ธพว. จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

2.2.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณา ลงโทษด้านวินัยของธนาคาร ตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เงินตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.2.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และทำให้ ธพว. ได้รับความเสียหาย ธพว. อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งข้อร้องเรียนด้วยก็ได้

2.3 บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

2.3.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัย โดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม

2.3.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ประธานกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee หรือ AC) กรรมการผู้จัดการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคํานิยามของนโยบายฉบับนี้ โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2.3.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ตามคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 ผู้ถูก.../4

2.3.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธพว. ที่ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตาม ข้อ 2.1.1 และ ข้อ 2.1.2

## 2.4 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.4.1 ให้ดำเนินการตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เงินตอบแทนและค่าใช้จ่าอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือ กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและมีผลกระทบต่อธนาคาร อาจให้ประธานกรรมการธนาคาร หรือกรรมการผู้จัดการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

2.4.2 กรณีผู้บริหาร หรือพนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยของธนาคาร

ทั้งนี้ กรณีเป็นลูกจ้างของธนาคารให้กรรมการผู้จัดการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2.4.3 กรณีที่คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานกรรมการธนาคาร หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ แล้วแต่กรณี เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ

ทั้งนี้ ผู้ที่อยู่ในคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องที่ถูกร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น และการดำเนินงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการทางวินัยของธนาคาร

2.4.4 ผู้มีอำนาจตัดสินใจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียน และส่งลงโทษให้เป็นไปตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่าอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม และ/หรือ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

## 2.5 ช่องทางการแจ้งเบาะแสและร้องเรียน

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร โดยผ่านช่องทางต่อไปนี้

2.5.1 ช่องทาง [www.smebank.co.th](http://www.smebank.co.th)

2.5.2 ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

Email: [ACsme@smebank.co.th](mailto:ACsme@smebank.co.th) และ Email: [vocs@smebank.co.th](mailto:vocs@smebank.co.th)

2.5.3 ช่องทาง Call center 1357

2.5.4 ช่องทาง Social Media เช่น Facebook Twitter Line

2.5.5 ทางไปรษณีย์.../5

2.5.5 ทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรงได้ที่ ประธานกรรมการธนาคาร คณะกรรมการ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการผู้จัดการ ต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือ ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ธพว. หัวหน้าหน่วยงานด้านตรวจสอบภายใน หัวหน้าหน่วยงานด้านวินัยพนักงาน หัวหน้าหน่วยงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

2.5.6 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

ทั้งนี้ ผู้แจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ของผู้แจ้งข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน รวมถึง ชื่อบุคคลผู้กระทำผิดและเหตุการณ์กระทำผิด ที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีพยานหลักฐาน (ถ้ามี) เพื่อให้ธนาคาร สามารถรายงานความคืบหน้า ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้แจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ

2.6 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ให้ดำเนินการตามกระบวนการด้านวินัยพนักงาน ตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือตามกระบวนการที่ธนาคาร กำหนด และ/หรือ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.7 มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 ธนาคารจะไม่เปิดเผย ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2.7.2 ธนาคารจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

2.7.3 ธนาคารจะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน และ/หรือผู้ให้ข้อมูล และ/หรือความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมผัส รมขุม รมขุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเป็นสำคัญ

### ส่วนที่ 3 : บทลงโทษ

พนักงานผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวนแก่งัดข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบ เนื่องมาจากการร้องเรียน ต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยตามข้อบังคับ ฐพว. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่ธนาคาร หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว