

คำสั่ง

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ที่ 138 / 2566

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต พร้อมทั้งจะรับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมทั้งจะเก็บรักษาความลับ ปกป้อง มีการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

จึงอาศัยอำนาจตามข้อบังคับธนาคาร ว่าด้วย การบริหารงาน และการดำเนินกิจการของธนาคาร พ.ศ. 2551 และมติคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) ในการประชุม ครั้งที่ 10/2566 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2566 ปรับปรุงมาตรการจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน การทุจริต ดังนี้

1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริต เมื่อพบเห็น หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร มีการกระทำทุจริต ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่เข้ากรณี ดังต่อไปนี้

1.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.2 กรณีบัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่แท้จริงของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา เว้นแต่กรณีบัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแส หรือ เรื่องร้องเรียนการทุจริตเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนได้ ให้พิจารณารับบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไป

2. วิธีการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน

2.1 การแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีรายละเอียดของ การแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนรายการ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address ของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้

2.1.2 ชื่อ นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน สังกัด และตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

2.1.3 วัน เดือน ปี ที่ทำการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

2.1.4 ข้อเท็จจริงของเรื่องที่แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1.5 เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน (ถ้ามี)

2.1.6 ทำเป็นจดหมาย หรือใช้แบบฟอร์มของธนาคาร

2.1.7 กรณีการแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนแทน จะต้องมามีหนังสือมอบอำนาจ จากผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

Yuan

2.2 การแจ้ง.../2

5

- 2.2 การแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนด้วยตนเอง รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตามข้อ 2.1
- 2.3 การแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนทางโทรศัพท์ รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตามข้อ 2.1
- 2.4 การแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตามข้อ 2.1
3. ช่องทางการรับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีดังนี้
- 3.1 ทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรงได้ที่ ประธานกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
- 3.2 ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [Acsme@smebank.co.th](mailto:Acsme@smebank.co.th)
- 3.3 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด
4. มาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนการทุจริตที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้
- 4.1 ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูล และเอกสารหลักฐานของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน โดยการสแกนเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลกลางของธนาคาร (ระบบ VOCS และ One Drive) มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบ และจัดเก็บในตู้จัดเก็บเอกสารของธนาคาร ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นสำคัญ
- ทั้งนี้ การจัดเก็บ และการลบ หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น และเป็นไปตามฐานการประมวลข้อมูลส่วนบุคคลอันชอบด้วยกฎหมาย สำหรับการลบ หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ให้ปฏิบัติตามคำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 4.2 ให้ธนาคารดำเนินการตามที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงาน หรือลูกจ้างธนาคาร อย่าให้ต้องได้รับความไม่ชอบธรรมจนเป็นเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเชย ควบคุมการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง
- 4.3 กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดที่ปลอดภัย และรักษาข้อมูลเป็นความลับตามนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนถูกดำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม

4.4 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ผู้รับแจ้ง หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ดำเนินการตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ หากผู้ใดฝ่าฝืนนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปเปิดเผยโดยผิดกฎหมาย และไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร ผู้นั้น จะถูกดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับธนาคาร ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่น ของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม และบทลงโทษตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

5.1 กรณียื่นเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านประธานกรรมการธนาคาร ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Acsme@smebank.co.th หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

มอบหมายให้ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล มีหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริง จากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่น และมีอำนาจเรียกคู่กรณี หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำได้ ตามที่เห็นสมควร

5.2 กรณียื่นเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ

ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ใตส์วนแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- สรุปผล และรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น และดำเนินการ ดังนี้
  - กรณีไม่มีมูล จัดทำบันทึกขออนุมัติ เพื่อยุติเรื่อง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ผู้รับผิดชอบ สายงานขึ้นไป และรายงานผลไปยังกรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการ ธพว. ตามแต่กรณีเพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการ แจ้งผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนการทุจริต ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการอนุมัติยุติเรื่อง
  - กรณีพบว่ามีมูล จัดทำบันทึกเพื่อนำเสนอกรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการ ธพว. ตามแต่กรณี พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัย ตามข้อบังคับธนาคาร ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ เมื่อสิ้นสุด กระบวนการให้แจ้งผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนการทุจริต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

5.3 กรณีพบว่ามีมูลที่เข้าข่ายทุจริต และเข้าสู่กระบวนการทางวินัยแล้ว ให้ฝ่ายป้องกันการทุจริต และส่งเสริมธรรมาภิบาล รายงานไปยัง ศปท. กระทรวงการคลัง และรายงานให้ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน เพื่อรายงานต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ แนวปฏิบัติใดที่ไม่ได้กำหนดไว้ในมาตรการจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน การทุจริตฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบาย ข้อบังคับของธนาคาร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. มาตรการเยียวยา และการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ทศพร


กระบวนการ.../4





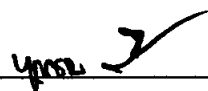
ทั้งนี้ ให้ยกเลิกคำสั่งธนาคารที่ 20/2565 สั่ง ณ วันที่ 15 มีนาคม 2565 เรื่อง มาตรการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต

ให้คำสั่งฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม 2566 เป็นต้นไป  
สั่ง ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566

  
(นางสาวนารถนารี รัฐปัตย์)  
กรรมการผู้จัดการ

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

โทร. 4045 พรทิพย์

  
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล โทร. 4066