

คำสั่ง

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ที่ 140 / 2566

เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อเป็นช่องทางให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร สามารถแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

จึงอาศัยอำนาจตามข้อบังคับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ว่าด้วย การบริหารงาน และการดำเนินกิจการของธนาคาร พ.ศ. 2551 และมติคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG & CSR) ในการประชุมครั้งที่ 10/2566 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2566 อนุมัติการทบทวนนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ทั้งนี้ ให้พนักงาน ผู้บริหาร หน่วยงาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่แนบมาท้ายคำสั่งฉบับนี้ และให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการ ธพว. ที่ 59/2563 สั่ง ณ วันที่ 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน

ให้คำสั่งฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม 2566 เป็นต้นไป  
สั่ง ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2566

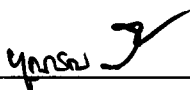


(นางสาวนารณารี รัฐปัตย์)

กรรมการผู้จัดการ

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

โทร. 3146 บุชยา



หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล โทร. 4066

นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
ส่วนที่ 1 : บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 คำนิยาม	1
ส่วนที่ 2 : บทบาทหน้าที่ และโครงสร้างผู้รับผิดชอบ	3
ส่วนที่ 3 : เนื้อหานโยบาย	4
3.1 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
3.2 บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
3.3 บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน้าที่	4
3.4 การตรวจสอบเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
3.5 ช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
3.6 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
3.7 มาตรการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	6
3.8 บทลงโทษ	7
3.9 มาตรการเยียวยา และชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	7
ส่วนที่ 4 : การบริหารจัดการ การส่งเสริม การติดตาม การประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน	8
ส่วนที่ 5 : การทบทวนนโยบาย	9
ส่วนที่ 6 : การปฏิบัติที่ไม่เป็นตามนโยบาย	10
ส่วนที่ 7 : เอกสารอ้างอิง	11

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ดังนั้นธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร สามารถแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริตในสาระที่สำคัญ เช่น การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ผิดไปจากนโยบายของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อช่วยกันปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และยุติธรรมต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการคุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าวอีกด้วย โดยธนาคารจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส เอาใจใส่ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสมรักษาความลับ และจะดำเนินการอย่างระมัดระวัง ตลอดจนมีการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับความเป็นธรรม หรือไม่ถูกลั่นแกล้งในทุกลักษณะ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ได้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตมายังธนาคาร

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

1.2.3 กำหนดช่องทางที่ปลอดภัย และเป็นความลับในการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อปกป้องผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ให้สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ

1.2.4 เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้อง และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ

1.2.5 เพื่อป้องกันความเสี่ยง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการกระทำที่ผิด หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร

### 1.3 คำนิยาม

1.3.1 ธนาคาร หมายความว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

1.3.2 คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการ ธพว.

1.3.3 กรรมการ.../2

1.3.3 กรรมการผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545

1.3.4 พนักงาน หมายความว่า บุคคลที่ธนาคารจ้างไว้ทำงานในลักษณะงานประจำ

1.3.5 ลูกจ้าง หมายความว่า บุคคลที่ธนาคารจ้างไว้ทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะมุ่งผลสำเร็จของงาน หรือโครงการ และมีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนเป็นรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมง โดยไม่มีการเพิ่มค่าจ้างประจำปี

1.3.6 ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการส่วน หรือผู้จัดการสาขาขึ้นไปของหน่วยงาน หรือฝ่ายงาน

1.3.7 ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาตามนโยบายฉบับนี้

1.3.8 ผู้มีอำนาจ หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการให้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามนโยบายนี้

1.3.9 ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายความว่า บุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมและเปิดเผยข้อมูลของการกระทำผิด หรือการทุจริต ที่ไม่เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ข้อบังคับ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร และ/หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล และ/หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่ปรากฏแล้ว หรือสงสัยว่าไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎ ระเบียบต่าง ๆ

1.3.10 ผู้ถูกร้องเรียน หมายความว่า บุคคลที่ถูกร้องเรียน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน

1.3.11 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายความว่า หน่วยงานที่กำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามนโยบายฉบับนี้ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ

1.3.12 ข้อบังคับ หมายความว่า ข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.3.13 การแจ้งเบาะแส หมายความว่า การให้ข้อมูลที่อาจเป็นการสื่อไปถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือการทุจริตที่มีความเสี่ยงต่อพนักงาน และธนาคารโดยรวม

1.3.14 เรื่องร้องเรียน หมายความว่า การที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือบุคคล ผู้ซึ่งปฏิบัติงาน หรือดำเนินงานให้แก่ธนาคาร โดยมีหน้าที่อันชอบด้วยกฎหมาย ได้แจ้ง หรือสื่อสารถึงธนาคาร โดยวิธีการ และช่องทางตามที่ธนาคารกำหนด

## ส่วนที่ 2 : บทบาทหน้าที่ และโครงสร้างผู้รับผิดชอบ

โครงสร้างผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องตามแนวนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีดังนี้



กำหนดบทบาทหน้าที่

หน่วยงานรับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
คณะกรรมการ ธพว.	- อนุมัตินโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR)	- กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) - อำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR)
หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 2. ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน 3. ฝ่ายตรวจสอบภายใน 4. ฝ่ายตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อคณะกรรมการ ธพว. หรือคณะกรรมการชุดย่อยตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้
ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล	- ติดตามรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

ส่วนที่ 3.../4

### ส่วนที่ 3 : เนื้อหานโยบาย

นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถสอบถามแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตของธนาคาร ในกรณีที่มีข้อสงสัย หรือพบเห็น คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

3.1.1 การประพฤติผิด หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ข้อบังคับ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของ ธนาคาร และ/หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล และ/หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 การทุจริต หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมาย

#### 3.2 บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บุคคลภายนอก พนักงานธนาคารที่พบเห็น หรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารที่มีการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริตต่อธนาคาร ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งว่าผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีพฤติกรรมแน่ชัดว่าแจ้ง หรือกล่าวหาผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือผู้ถูกร้องเรียนการทุจริต โดยไม่สุจริต ธนาคารจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือผู้ถูกร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

3.2.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาถึงโทษด้านวินัยของธนาคาร ตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.2.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นบุคคลภายนอก และทำให้ธนาคารได้รับความเสียหาย ธนาคารอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยก็ได้

#### 3.3 บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน้าที่

3.3.1 ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต (Whistle Blower) ได้แก่ ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัย โดยสุจริตไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม

3.3.2 ผู้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต (Report Receiver) ได้แก่ ประธาน กรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee หรือ AC) กรรมการผู้จัดการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามค่านิยมของนโยบายฉบับนี้ โดยผู้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะต้องส่งเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

3.3.3 ผู้ประสานงาน.../5

3.3.3 ผู้ประสานงานเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดตามคู่มือการรับฟังลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.3.4 ผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือผู้ถูกร้องเรียนการทุจริต (Subject of a Report) ได้แก่ คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารที่ถูกแจ้งเบาะแส หรือถูกร้องเรียนการทุจริต หรือกล่าวหา โดยผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ว่ามีการประพฤติผิด ตามข้อ 3.3.1 และข้อ 3.3.2

#### 3.4 การตรวจสอบเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ธนาคารกำหนดแนวทางการตรวจสอบเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยให้ดำเนินการตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกรณีที่เรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องซับซ้อน เกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน และมีผลกระทบกับธนาคาร อาจให้ประธานกรรมการธนาคาร หรือกรรมการผู้จัดการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

3.4.1 กรณีผู้บริหาร หรือพนักงานเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือถูกร้องเรียนการทุจริต ให้ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยของธนาคาร

3.4.2 กรณีลูกจ้างของธนาคารเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือถูกร้องเรียนการทุจริตให้ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล แสวงหาข้อเท็จจริงร่วมกับผู้ที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร

3.4.3 กรณีที่คณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือถูกร้องเรียนการทุจริตให้ประธานกรรมการธนาคาร หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ แล้วแต่กรณี เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ

ทั้งนี้ ผู้อยู่ในคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องที่ถูกแจ้งเบาะแส หรือถูกร้องเรียนการทุจริต จะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตนั้น และการดำเนินงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการทางวินัยของธนาคาร

3.4.4 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และสั่งลงโทษ ให้เป็นไปตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม และ/หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง



### 3.5 ช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อรับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร โดยผ่านช่องทางต่อไปนี้

3.5.1 ทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรงได้ที่ประธานกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

3.5.2 ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [Acsme@smebank.co.th](mailto:Acsme@smebank.co.th)

3.5.3 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างชัดเจน รวมถึงชื่อบุคคลผู้กระทำความผิด และเหตุการณ์กระทำความผิดที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีพยานหลักฐาน (ถ้ามี) เพื่อให้ธนาคารสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด

### 3.6 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.6.1 กรณียื่นเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านประธานกรรมการธนาคาร ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [Acsme@smebank.co.th](mailto:Acsme@smebank.co.th) หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด มอบหมายให้ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาลมีหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่น และมีอำนาจเรียกคู่กรณี หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำได้ตามที่เห็นสมควร

3.6.2 กรณียื่นเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ

3.6.3 กรณีพบว่ามิูลที่เข้าข่ายทุจริต และเข้าสู่กระบวนการทางวินัยแล้ว ให้ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล รายงานไปยัง ศปท. กระทรวงการคลัง และรายงานให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

### 3.7 มาตรการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.7.1 ธนาคารจะไม่เปิดเผยชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.7.2 ธนาคารจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

3.7.3 ธนาคาร.../7

3.7.3 ธนาคารจะให้ความคุ้มครองพนักงานที่แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ/หรือผู้ที่ให้ข้อมูล และ/หรือความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สิ่งพักงาน ชมชู้รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นต้น

3.7.4 ธนาคารกำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัย และรักษาข้อมูลเป็นความลับ เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาเรื่องที่แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน ถูกดำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีหน้าที่เก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเอกสารหลักฐานของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผย ตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นสำคัญ

### 3.8 บทลงโทษ

พนักงานผู้ใจจางใจ หรือประมาทเลินเล่อ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งชมชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบ เนื่องมาจากการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามนโยบายฉบับนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่ธนาคาร หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว

### 3.9 มาตรการเยียวยา และชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

#### ส่วนที่ 4 : การบริหารจัดการ การส่งเสริม การติดตาม การประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

4.1 ธนาคารจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.2 ธนาคารมีการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

4.3 ธนาคารมีการสื่อสาร และเผยแพร่นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคารให้กับคณะกรรมการกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

## ส่วนที่ 5 : การทบทวนนโยบาย

ให้มีการทบทวน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ กรณีไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ให้นำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอนุมัติ และให้นำเสนอคณะกรรมการ ธพว. เพื่อทราบ

หากกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ให้นำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเห็นชอบ และนำเสนอคณะกรรมการ ธพว. อนุมัติ

## ส่วนที่ 6 : การปฏิบัติที่ไม่เป็นตามนโยบาย

ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ในนโยบาย การปฏิบัติใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ต้องถูกดำเนินการตามข้อบังคับ ธพว. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เงินตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร พ.ศ. 2562 (ฉบับใหม่) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ หากมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายนั้น ๆ และให้ทบทวนปรับปรุงนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด และนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบ และนำเสนอคณะกรรมการ ธพว. เพื่ออนุมัติต่อไป

## ส่วนที่ 7 : เอกสารอ้างอิง

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 12/2562 เรื่อง ธรรมนูญของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ  
ลงวันที่ 2 กันยายน 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562