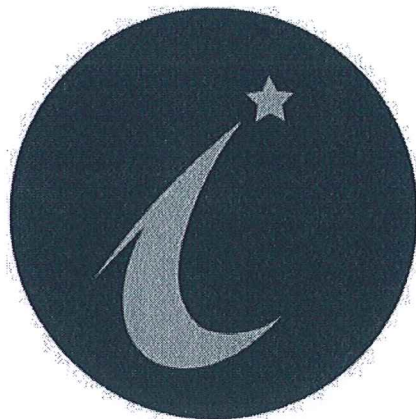




ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง
พ.ศ. 2568

จัดทำโดย : สำนักป้องกันการทุจริต	รหัสอ้างอิง : 01 0027 2568	จัดทำครั้งที่ : 11 วันที่ : 15 ธันวาคม 2568	ทบทวนครั้งต่อไป วันที่ : 15 ธันวาคม 2569
หมายเลขโทรศัพท์ : 02-650-6999 ต่อ 7070, 6808		มีผลใช้บังคับ วันที่ : 15 ธันวาคม 2568	



สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำนิยาม	1
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	3
5. ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง	3
6. การระบุข้อมูลในการส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	3
7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์	4
8. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงาน	4
9. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง และการแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การบริหารรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง	6
11. การรักษาความลับ	17
12. ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน การเยียวยา และการชดเชย	17
13. การรายงาน	17
14. แนวทางปฏิบัติไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน	17
15. บทลงโทษ	20

เอกสารแนบ/เอกสารประกอบ

- แบบรายงานข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance Incident Disclosure: BID) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย



1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ประกาศเรื่องจรรยาบรรณของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 21 ว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง พ.ศ. 2558 ตามข้อ 8 “ให้ผู้จัดการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้” โดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้การประกอบธุรกิจของธนาคารกับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรของธนาคารจะดำเนินงานภายใต้ระเบียบบังคับของธนาคาร รวมทั้งผู้ใช้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือ หากบุคลากรของธนาคารได้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือเกินขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การออกระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อให้บุคลากรของธนาคาร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง หรือบัตรสนเท่ห์ ได้เข้าใจในรายละเอียด และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้ สำนักป้องกันการทุจริต ของธนาคารทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง ที่เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวก หรือเกิดความล่าช้า ในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของธนาคารที่ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้แทนของผู้ใช้บริการ หรือ พนักงาน หรือ ลูกจ้างของธนาคาร) แจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อขัดข้อง เข้ามายังธนาคาร ผ่านช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผู้ใช้บริการได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ในกรณีพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร มีความไม่พอใจหรือมีความทุกข์อันเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพการจ้าง การบังคับบัญชา การสั่งหรือมอบหมายงาน ฯลฯ หรือกรณีอื่นๆ ที่บัญญัติไว้ตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ว่าด้วย การทำงานและสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างธนาคาร พ.ศ. 2551 รวมถึงข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องของธนาคาร ให้ปฏิบัติตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ฯ หมวด 8 การร้องทุกข์

3. คำนิยาม

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการจัดการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายความว่า ผู้ที่ธนาคารจ้างไว้ปฏิบัติงานในลักษณะเรื่องประจำ และรับเงินเดือนตามตำแหน่ง และขั้นที่บรรจุ ตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 3 ว่าด้วย อัตราตำแหน่งและเงินเดือนสำหรับพนักงาน

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ขอใช้บริการที่เป็นบุคคล หรือนิติบุคคล ที่มาขอใช้บริการ หรือทำธุรกรรมด้านต่างๆ ของธนาคาร

“หน่วยงานผู้รับเรื่อง” หมายความว่า หน่วยงานธนาคารที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งข้อขัดข้องโดยตรง ได้แก่ สาขา สำนัก สำนักงานเขต หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานและผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร ให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง



“หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ” หมายความว่า หน่วยงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร หรือเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ซึ่งเป็นต้นเหตุของเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อขัดข้อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของธนาคารที่ผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อขัดข้อง แจ้งให้ธนาคารทราบเกี่ยวกับปัญหา และความไม่พึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ข้อมูลเครดิต และประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อรวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต กระทำผิดกฎหมายและกฎข้อบังคับทางการ การละเมิดด้านสิทธิมนุษยชนโดยผู้ร้องเรียนลงนามหรือแจ้ง ชื่อ-นามสกุล เพื่อแสดงตัวผู้ร้องเรียนชัดเจน และกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แสดงตัวตนชัดเจน ให้แจ้งชื่อ-นามสกุล เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ ส่งข้อความทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

“ข้อขัดข้อง” หมายความว่า เรื่องที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาหรือความไม่สะดวกหรือมีข้อขัดข้องในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร การขอความช่วยเหลือจากธนาคาร โดยต้องการให้ธนาคารดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือหาข้อยุติในปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น โดยผู้แจ้งข้อขัดข้องลงนามหรือแจ้งชื่อ-นามสกุล เพื่อแสดงตัวผู้แจ้งข้อขัดข้องชัดเจน แนะนำบริการ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เอกสารหรือจดหมายพ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือมิได้ลงชื่อจริงของผู้เขียนหรือใช้ชื่อบุคคลอื่นเพื่อส่งข้อความต่องานบุคคลอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะเอกสารหรือจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ แต่ต้องปรากฏหลักฐาน สามารถเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ขอใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ขอใช้บริการ หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายที่แจ้งเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการผ่านหน่วยงานธนาคาร และหรือหน่วยงานภายนอก

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า พนักงาน หรือตัวแทนของธนาคาร หรือหน่วยงานของธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร หรือเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ซึ่งเป็นสาเหตุของเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง

“ผู้แจ้งข้อขัดข้อง” หมายความว่า ผู้ขอใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ขอใช้บริการ หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายที่แจ้งข้อขัดข้องในการใช้บริการผ่านหน่วยงานธนาคาร และ/หรือหน่วยงานภายนอกโดยไม่มีเจตนาแจ้งเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

“ส่วนบริหาร Call Center” หมายความว่า หน่วยงานให้บริการข้อมูลลูกค้า ผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1302 และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สังกัดฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร

“ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต” หมายความว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลใดๆ ซึ่งทำการประมวลผลข้อมูลในนามของผู้ควบคุมข้อมูลหรือธนาคาร สังกัดฝ่ายสนับสนุนพิธีการสินเชื่อ

“สำนักป้องกันการทุจริต” หมายความว่า หน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องที่ผู้ใช้บริการแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการและบริหารจัดการให้ได้ข้อยุติของเรื่องร้องเรียนชัดเจน รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารของธนาคารทราบ

“สิทธิมนุษยชน” หมายความว่า สิ่งจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องได้รับ ในฐานะที่เป็นมนุษย์เพื่อให้สามารถอยู่รอดให้มีความมั่นคงในชีวิตและสามารถพัฒนาตนเอง



7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์

บัตรสนเท่ห์ที่ธนาคารจะได้รับไว้พิจารณาดำเนินการ ต้องมีข้อมูลเพียงพอชี้ชัดว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่จะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้ โดยมีหลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์ ดังนี้

- 7.1 ระบุหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไว้โดยชัดแจ้ง โดยประกอบไปด้วย พยานเอกสาร และ/หรือ พยานวัตถุ ที่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของพยานหลักฐานที่อ้างอิงได้
- 7.2 ระบุชี้พยานบุคคลแน่นอน
- 7.3 หากไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 7.1 และ 7.2 สำนักป้องกันการทุจริต จะยุติการดำเนินการทันที

8. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงาน

8.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้นำส่งไปยังสำนักป้องกันการทุจริต ทันที

8.2 ส่วนบริหาร Call Center

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง ผ่านช่องทาง Call Center

- (1) ส่วนบริหาร Call Center มีหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM-Customer Relationship Management กรณีเป็นเรื่องข้อขัดข้อง ให้บันทึกข้อมูล หมวดข้อขัดข้อง กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกข้อมูล หมวดเรื่องร้องเรียน
- (2) ส่วนบริหาร Call Center จะต้องนำส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไปยังสำนักป้องกันการทุจริต โดยผ่านระบบ CRM-Customer Relationship Management ภายใน 1 ชั่วโมงนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

8.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตหรือประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อของผู้ขอใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต หรือรับเรื่องจากช่องทางอื่นๆ ให้ดำเนินการดังนี้

- (1) ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต รับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้นพร้อมประสานงานไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (2) หลังจากหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่อง ให้ทำการตรวจสอบ หรือแจ้งแก้ไขมายังส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่อง
- (3) ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ตรวจสอบ / สอบทานความถูกต้อง โดยแยกแนวปฏิบัติออกเป็น
 - 1) กรณีตรวจพบว่าข้อมูลที่ธนาคารนำส่งไปยัง NCB “คลาดเคลื่อน / ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง” ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตแจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการแก้ไขข้อมูลเครดิตให้ครบถ้วน จากนั้นจึงนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติก่อนแก้ไขในระบบของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB)
 - 2) กรณีตรวจพบว่าข้อมูลที่ธนาคารนำส่งไปยัง NCB “ข้อมูลถูกต้อง / ไม่ต้องแก้ไข” ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตแจ้งลูกค้าเจ้าของข้อมูลทราบเป็นหนังสือพร้อมเหตุผลประกอบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ พร้อมแจ้งหน่วยงานต้นเรื่องให้ทราบผ่านช่องทาง E-mail ของธนาคาร



- (4) หลังจากแก้ไขข้อมูลเครดิตให้จัดส่งหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อมูลเครดิตให้แก่ผู้ร้องเรียน ได้ทราบภายใน 30 วัน หรือตามที่กฎหมายกำหนด
- (5) ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต จัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ที่ผ่านช่องทางส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต นำส่งสำนักป้องกันการทุจริต ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป รวมถึงการเพิกถอน Consent และลบบัญชีเนื่องจากถูกปลอมแปลงเอกสาร
- (6) ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนข้อมูลเครดิต ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 14 ว่าด้วย การสนับสนุนข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2565 และให้ถือปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนข้อมูลเครดิต

8.4 สำนักป้องกันการทุจริต

- (1) เมื่อรับเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง ให้ทำการบันทึกทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
- (2) รวบรวมเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง ตามที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายใน ธนาคารและหน่วยงานทางการอื่นๆ โดยทำการวิเคราะห์หาสาเหตุข้อเท็จจริงแยกตามประเภท เรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ
- (3) นำส่งเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้องดังกล่าว ไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุหรือที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง
- (4) ประสานงานและติดตามให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุตอบข้อชี้แจงสาเหตุหรือข้อเท็จจริง และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติตามเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 9 หากคำชี้แจงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง ไม่สามารถได้ข้อยุติภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ รายงานไปยังผู้บริหารกลุ่มงาน/สายงาน ของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ เพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จมีข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนด ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับมาให้สำนักป้องกันการทุจริต ทราบ ด้วย เมื่อเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องใดได้ข้อยุติแล้ว ให้ทำการลงทะเบียนและบันทึกปิด เรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้องนั้น กรณีไม่มีข้อยุติ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับสำนัก ป้องกันการทุจริต
- (5) จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง โดยประมวลผลแยกเป็นประเภท เรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ และช่องทางที่ได้รับ นำเสนอให้ผู้บริหารสายงาน ที่รับผิดชอบดูแลสำนักป้องกันการทุจริต ของธนาคารทราบ
- (6) หากเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หรือมีเหตุอันควรสงสัยที่สื่อไปในทางทุจริต หรือเป็นเรื่องการเรียกรับผลประโยชน์ของพนักงาน หรือตัวแทนของธนาคารจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือตัวแทนธนาคาร โดยส่วน สอดสวนกลาง ดำเนินการตามนโยบาย และคู่มือการสอบหาข้อเท็จจริง
- (7) หากเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการกระทำ ทัวไปที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเป็นการกระทำความผิดทางวินัย (ที่ไม่เกี่ยวข้อง กับการทุจริตหรือสื่อไปในทางทุจริต) ให้นำส่งเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องดังกล่าวไปยัง ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ เพื่อดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ว่าด้วย การทำงานและสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างธนาคาร พ.ศ. 2551 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ให้แล้วเสร็จ และแจ้งไปยังสำนักป้องกันการทุจริต
- (8) กรณีหน่วยงานต้นเหตุพบว่าผู้ร้องมีการร้องเรียนในเรื่องเดิมหลายครั้งซึ่งหน่วยงานต้นเหตุได้ เคยตอบข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานต้นเหตุพิจารณาตอบข้อ ร้องเรียนตามความเหมาะสมและนำเสนอสำนักป้องกันการทุจริตดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



8.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ

- (1) เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง จากสำนักป้องกันการทุจริต หรือหน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ให้ดำเนินการตรวจสอบและหาสาเหตุข้อเท็จจริงทันที และให้ชี้แจงถึงสาเหตุข้อเท็จจริงเบื้องต้นในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สำนักป้องกันการทุจริตทราบภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องติดต่อประสานงานไปยังผู้ร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
- (2) แก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงสายงานสูงสุดภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ 9 พร้อมนำส่งรายงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ที่ได้แก้ไขเป็นข้อยุติให้สำนักป้องกันการทุจริตเพื่อปิดเรื่อง
- (3) หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ (2) ให้รายงานสาเหตุและปัญหาต่อสายงานบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดในข้อ (2)
- (4) ให้จัดทำและนำส่งหนังสือตอบข้อชี้แจงให้แก่ผู้ร้องเรียนและนำส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง พร้อมเอกสารประกอบให้สำนักป้องกันการทุจริตภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ 9

9. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง และการแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบมีดังนี้

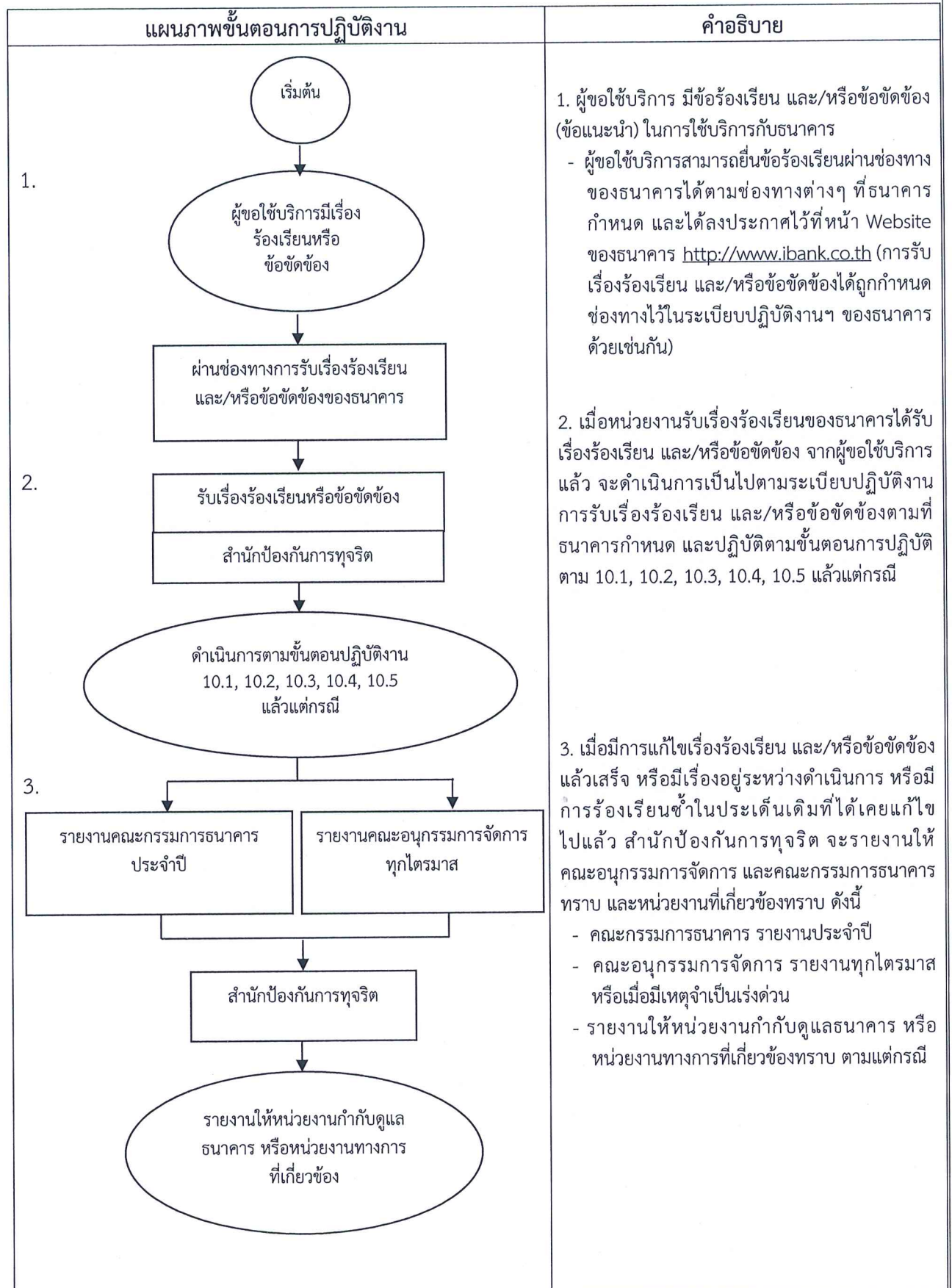
- 9.1 เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องทั่วไป ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นต้น กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้ง
- 9.2 เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ผ่านหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานราชการ กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้งหรือตามกำหนดระยะเวลาที่หน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานราชการ ได้กำหนดไว้ในบันทึกหนังสือที่แจ้งมายังธนาคาร
- 9.3 ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุปฏิบัติตามกรอบเวลาที่ระบุไว้ในระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 14 ว่าด้วย การสนับสนุนข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2565 และตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนข้อมูลเครดิต
- 9.4 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ประกอบด้วย ภาพรวมการบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- 10.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง
- 10.2 ส่วนบริหาร Call Center
- 10.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต
- 10.4 สำนักป้องกันการทุจริต
- 10.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ
- 10.6 กรณีเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม
- 10.7 กรณีพบเหตุอันควรสงสัยในทางทุจริต
- 10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยาค่าเสียหาย



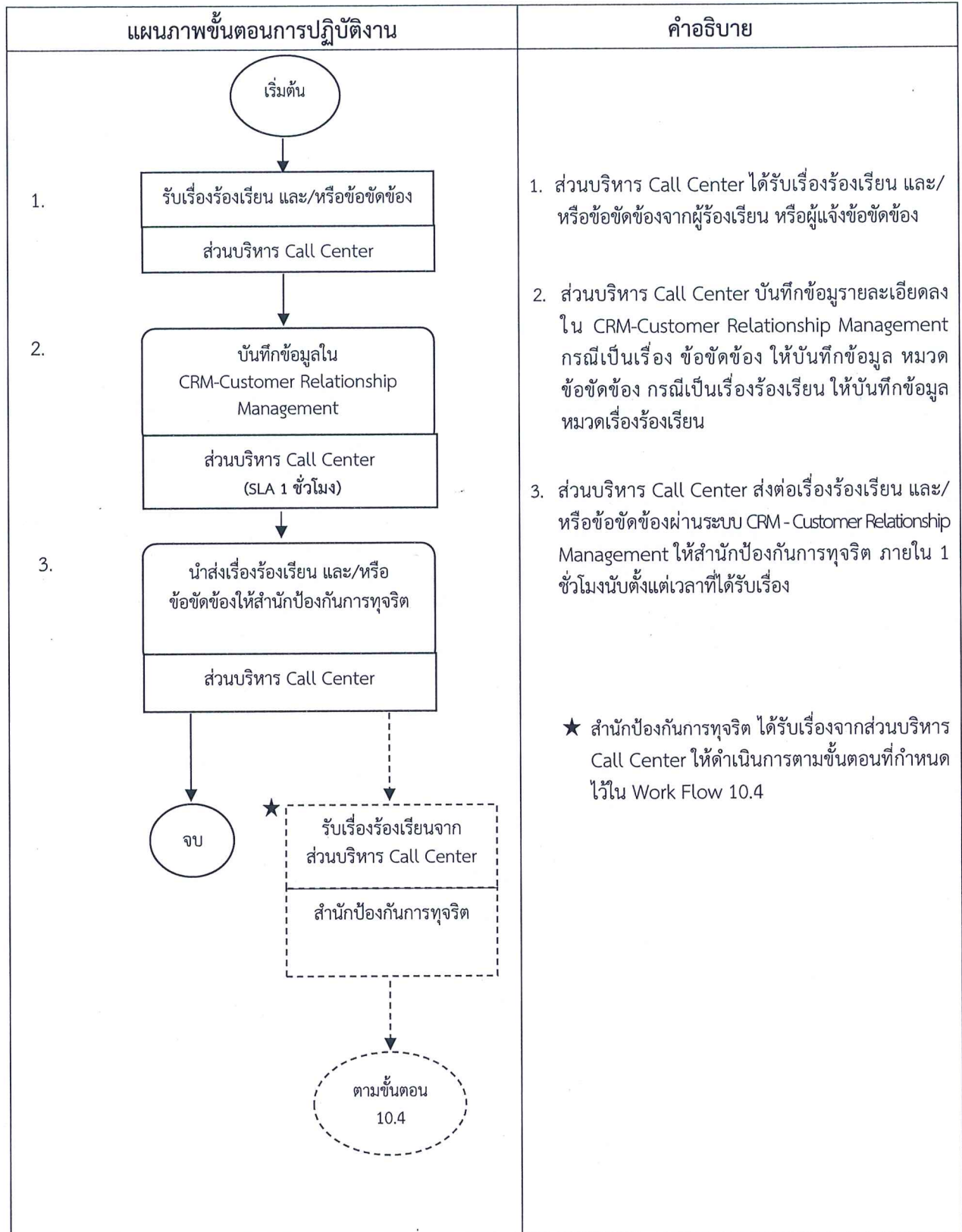
ภาพรวมการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง



ห้ามบุคคลภายนอกคัดลอก ถ่ายเอกสาร หรือนำไปเก็บในระบบที่สามารถถ่ายเทข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมดของเอกสารนี้ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

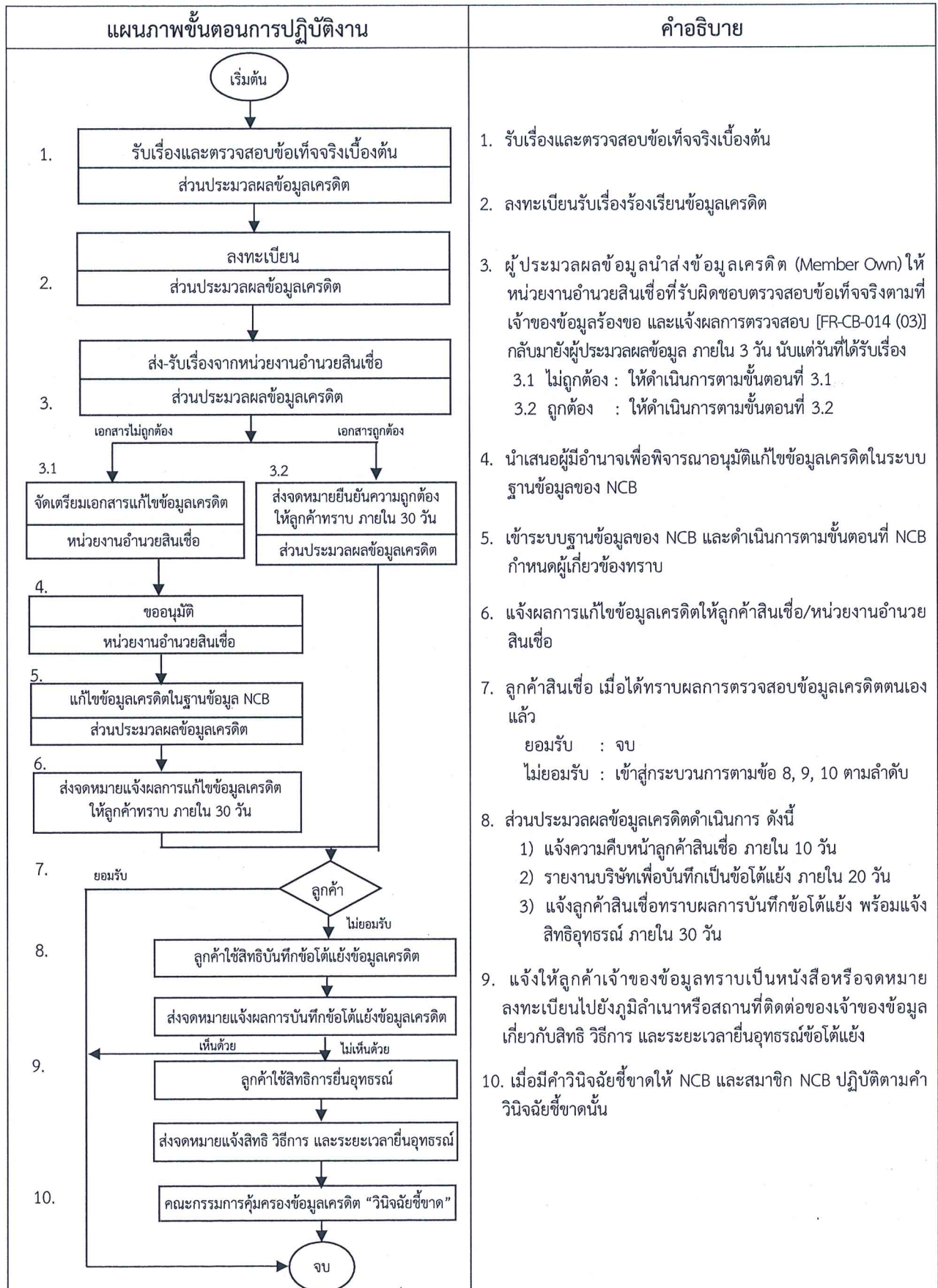


10.2 ส่วนบริหาร Call Center



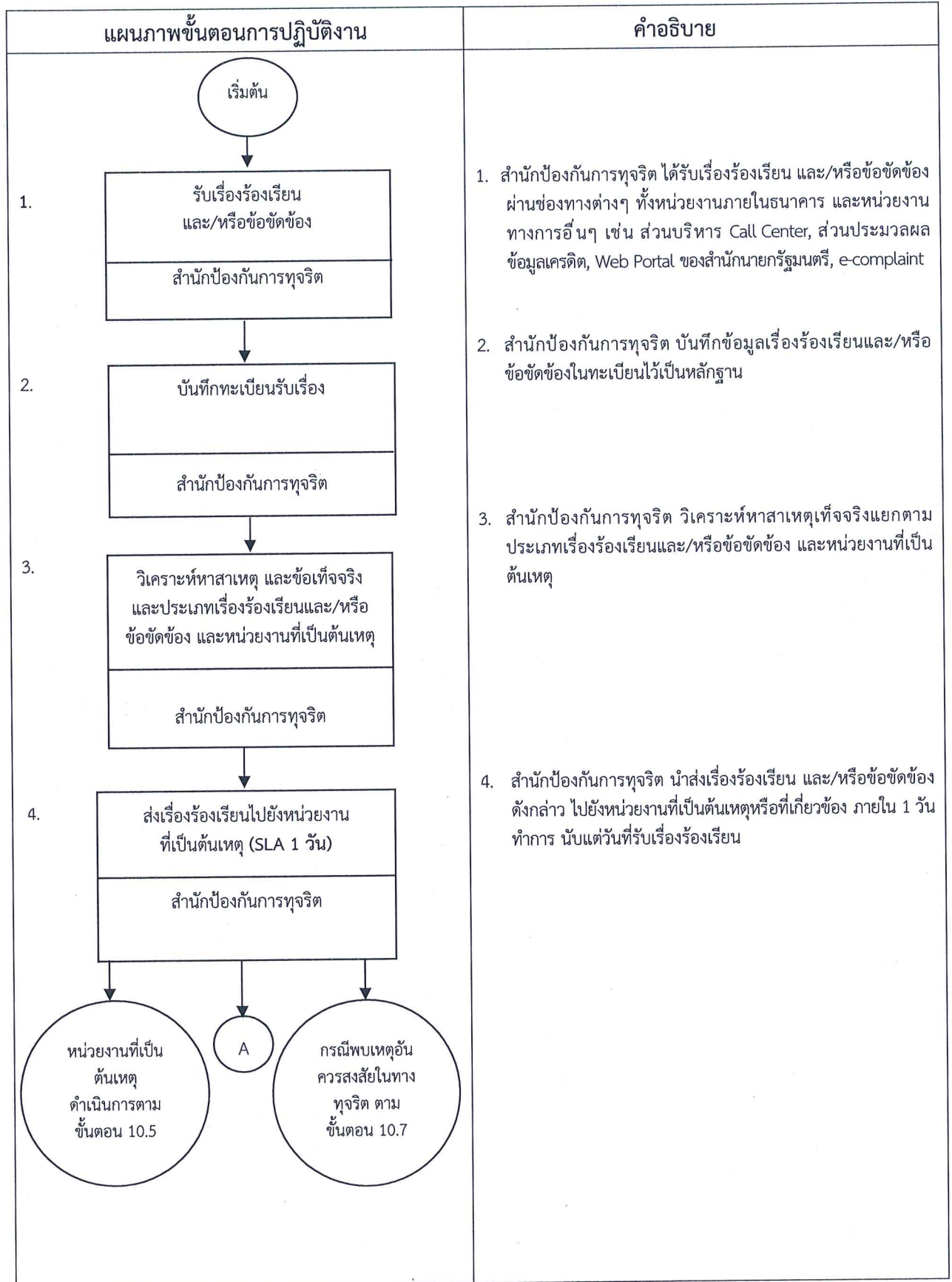


10.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต



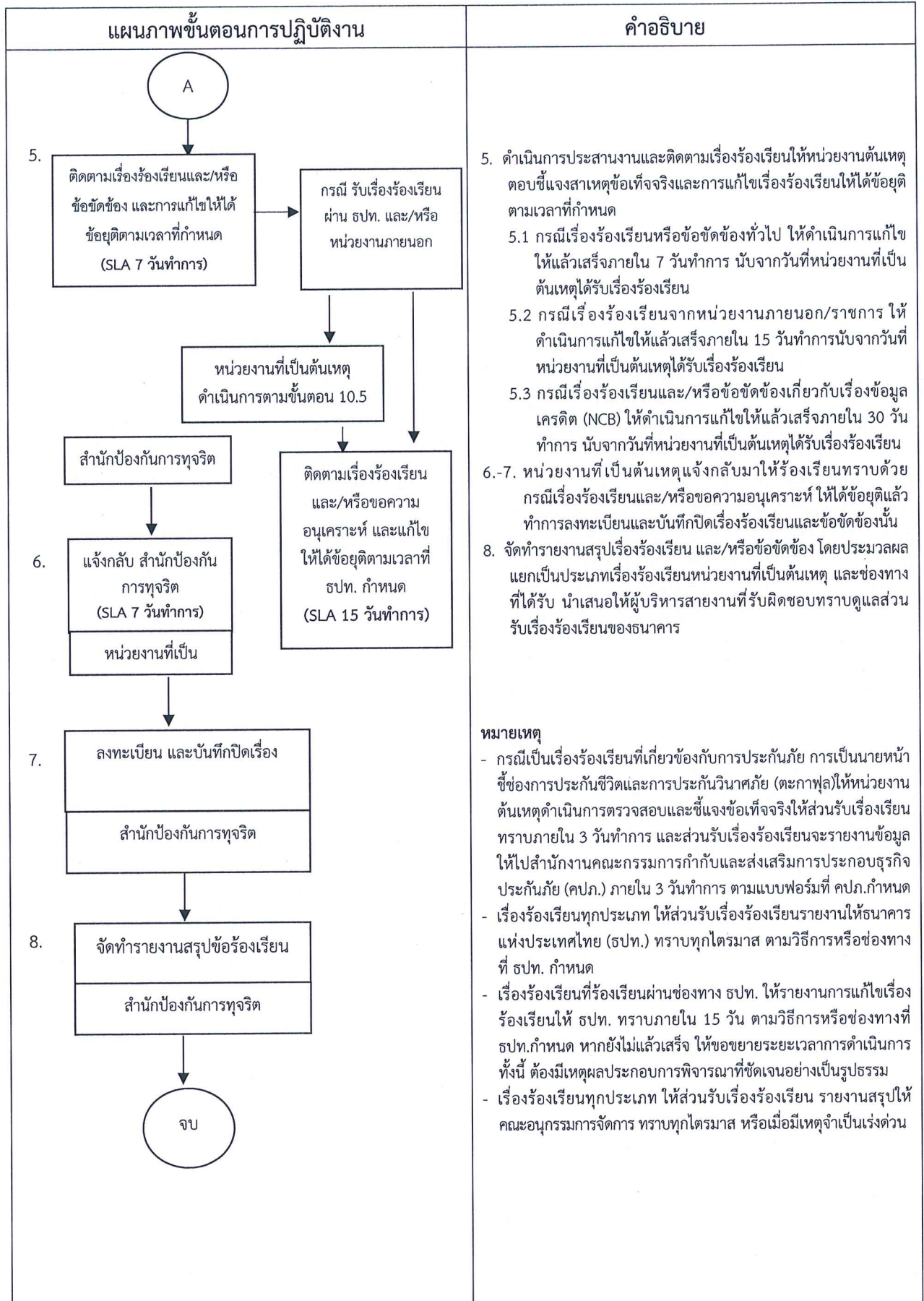


10.4 สำนักป้องกันการทุจริต



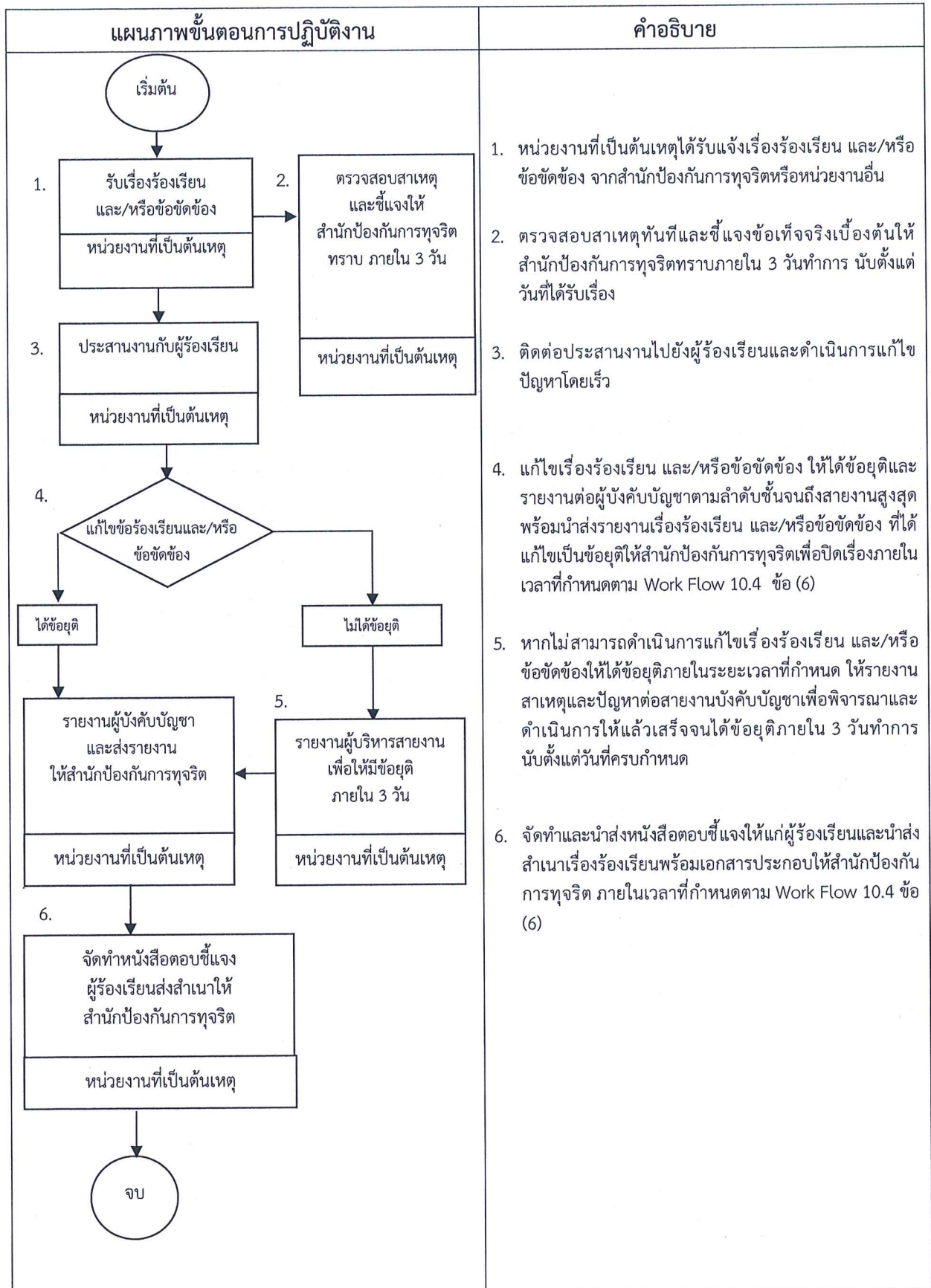


10.4 สำนักป้องกันการทุจริต (ต่อ)



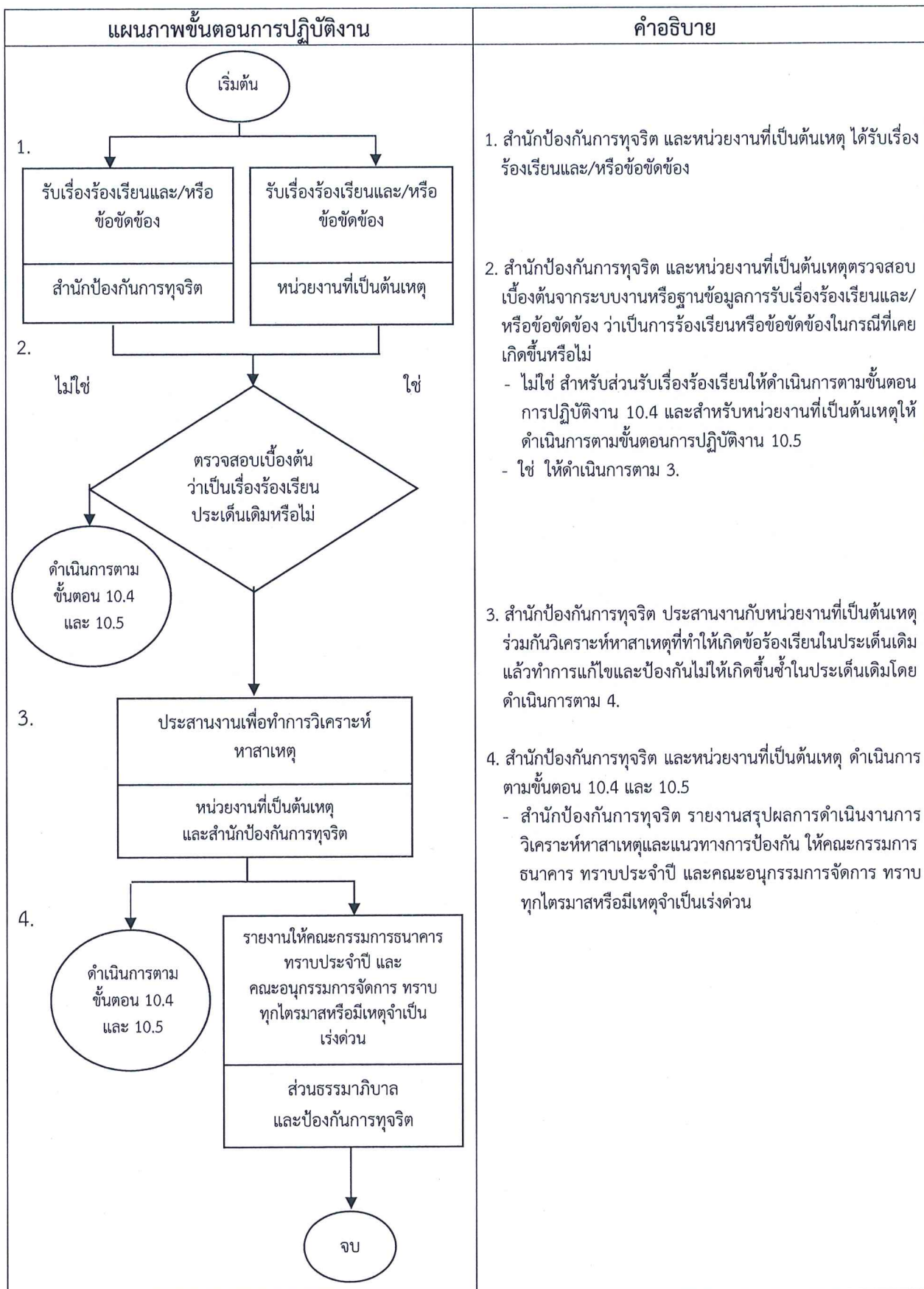


10.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ



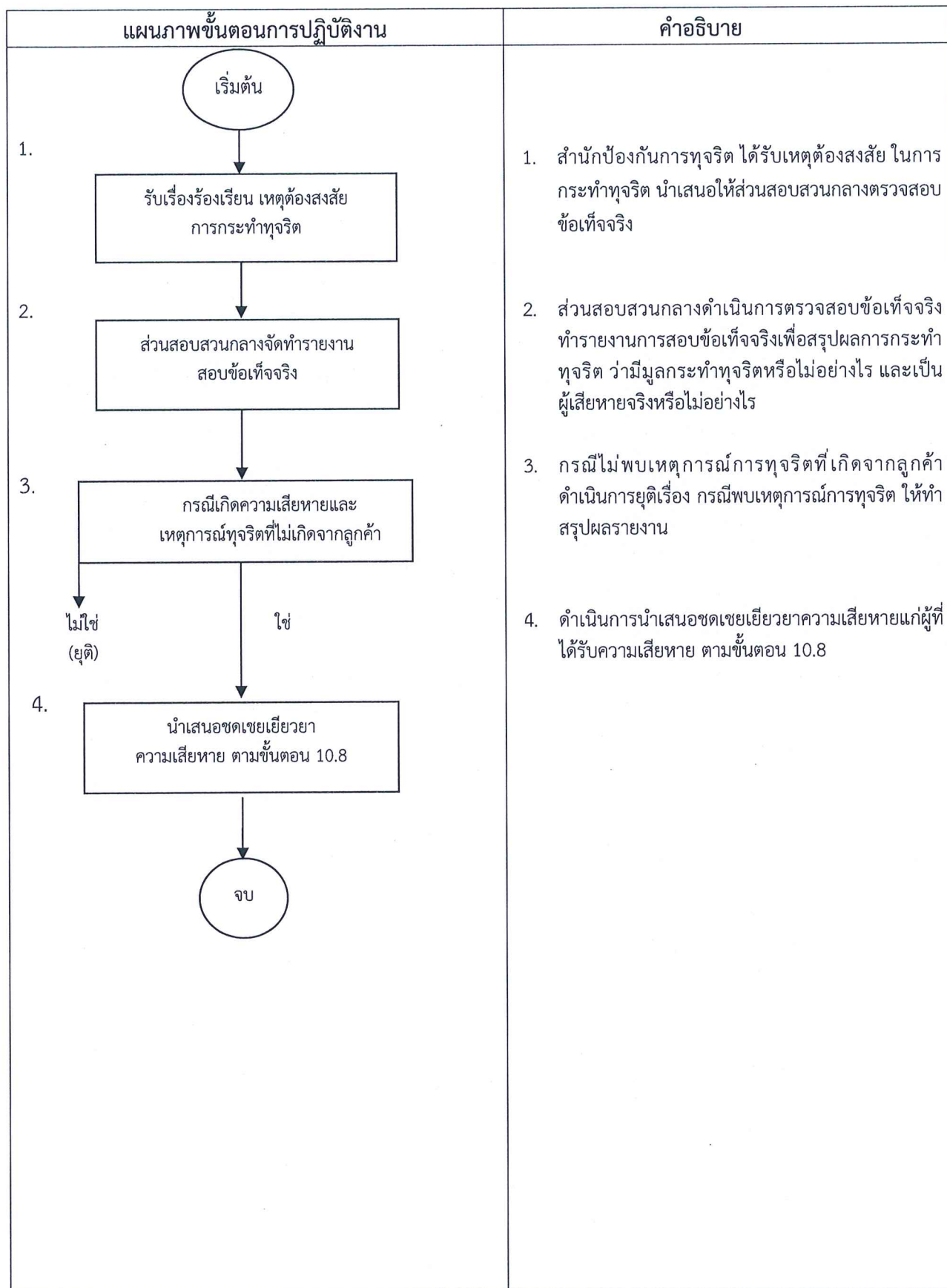


10.6 กรณีเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม



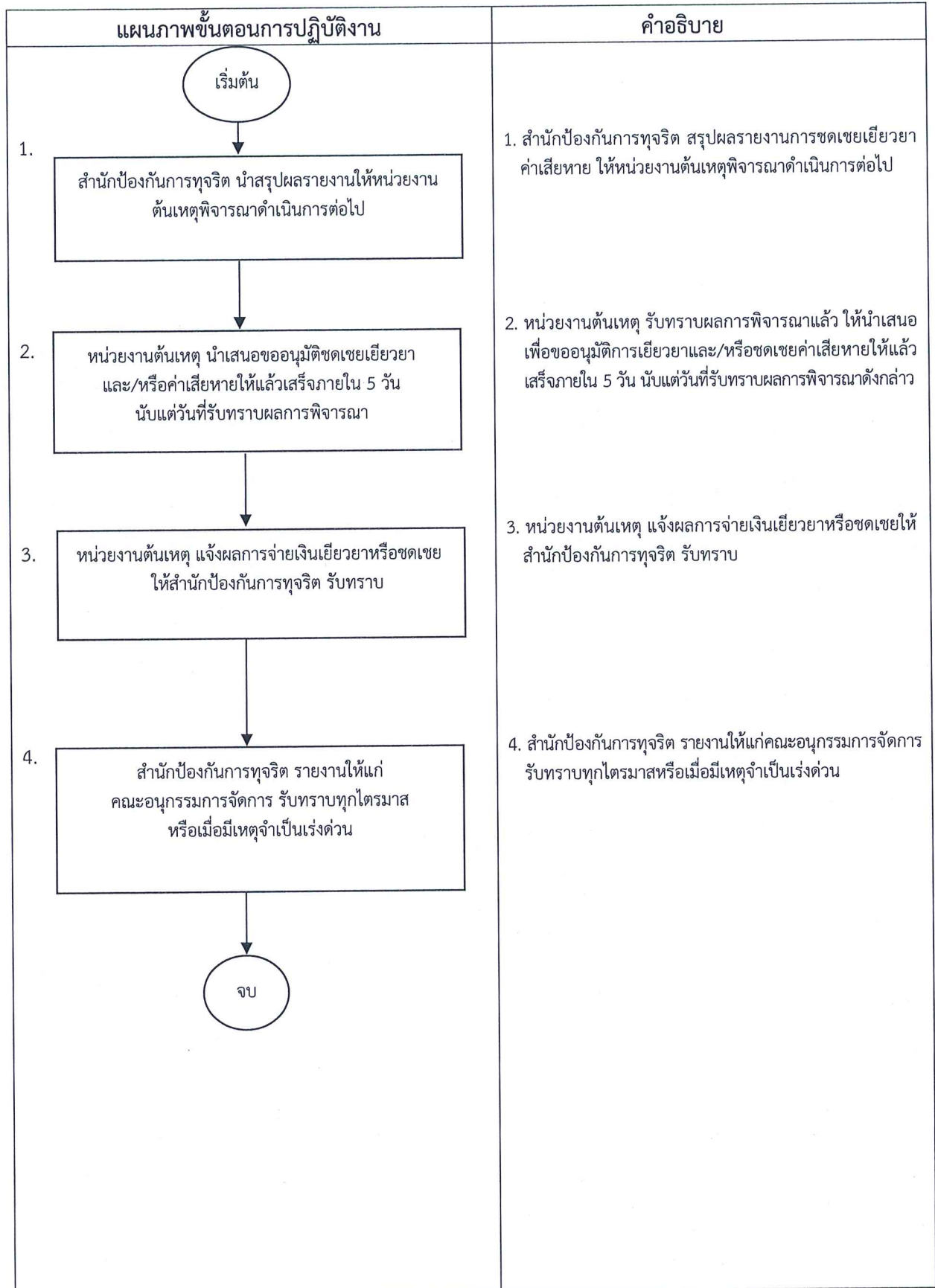


10.7 กรณีพบเหตุอันควรสงสัยในทางทุจริต





10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยาค่าเสียหาย





11. การรักษาความลับ

ห้ามมิให้พนักงานนำข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องของผู้ร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไปใช้เปิดเผย เผยแพร่ ต่อสาธารณะ รวมถึงกระทำการอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียหรือสร้างความเสียหายให้กับพนักงานธนาคารหรือบุคคลภายนอก เว้นแต่การกระทำดังกล่าวอาศัยอำนาจตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร อำนาจตามกฎหมาย หรือเป็นการดำเนินการในฐานะเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย

12. ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน การเยียวยา และการชดเชย

กำหนดให้พนักงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนด้วย

การเยียวยาและการชดเชย สำหรับผู้ร้องเรียนที่ได้รับผลกระทบ ธนาคารจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเยียวยาและชดเชยเป็นรายกรณีๆ ไป ตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือวิธีการที่หน่วยงานทางการกำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยหน่วยงานต้นเหตุนำเสนอคณะกรรมการจัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติ การเยียวยาและ/หรือการชดเชย แก่ผู้ร้องเรียน และ/หรือผู้เกี่ยวข้อง ต่อไป

13. การรายงาน

13.1 เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้สำนักป้องกันการทุจริต รายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ทราบทุกไตรมาส ตามวิธีการหรือช่องทางที่ ธปท. กำหนด

- สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง ธปท. ให้รายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ ธปท. ทราบภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจาก ธปท. ตามวิธีการหรือช่องทางที่ ธปท. กำหนด หากยังไม่แล้วเสร็จ ให้ขอขยายระยะเวลาการดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องมีเหตุผลประกอบการพิจารณาที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม

13.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย การเป็นนายหน้าชี้ช่องการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย (ตะกาฟูล) ให้สำนักป้องกันการทุจริต รายงานข้อมูลเบื้องต้นไปให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ คปภ. กำหนด (ตามเอกสารแนบ)

13.3 เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้สำนักป้องกันการทุจริต รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์สาเหตุแห่งการร้องเรียน และแนวทางการป้องกัน ให้คณะกรรมการธนาคารทราบประจำปี และรายงานให้คณะกรรมการจัดการทราบทุกไตรมาส หรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน

14. แนวทางปฏิบัติไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน

เพื่อให้การทำธุรกรรมของธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการเป็นไปด้วยดี ปราศจากข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุมหรืออบรมพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการป้องกัน แก้ไข เสริมสร้าง ตระหนักและปรับปรุง ด้านการให้บริการกับผู้ใช้บริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารจึงวางหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการบริหารเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ไว้ดังต่อไปนี้

14.1 การป้องกัน

เป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานไว้ในขั้นแรกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ซึ่งกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

- (1) ศึกษาข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาการ และหลักจริยธรรม ในเรื่องนั้นๆ ให้ละเอียด และเป็นปัจจุบัน ทำความเข้าใจให้ชัดเจน มีความพร้อมที่จะให้บริการ และสามารถอธิบายได้ชัดเจนให้แก่ผู้ขอใช้บริการในเรื่องนั้นๆ หากยังไม่เข้าใจ หรือยังไม่รู้รายละเอียดในการให้บริการเรื่องนั้นๆ ให้พนักงานปรึกษาขอความรู้ความเข้าใจจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่องนั้นๆ หรือสอบถามหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องนั้นๆ ก่อนการให้บริการ
- (2) ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาการ และหลักจริยธรรม และคำสั่งประกาศของธนาการอย่างเคร่งครัด
- (3) ห้ามทำความตกลง หรือรับรอง ให้คำมั่น หรือให้สัญญา ในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ โดยที่พนักงานยังไม่รู้ข้อมูลที่ชัดเจน หรือยังไม่ทราบผลที่แน่ชัด หรือยังไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาการอย่างครบถ้วนถูกต้อง
- (4) รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอใช้บริการไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ขอใช้บริการ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอใช้บริการไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- (5) แนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการเกิดประโยชน์และมีความเข้าใจอย่างเพียงพอในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการกำหนด และหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาการ
- (6) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ขอใช้บริการด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะ หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน จะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำ พร้อมทั้งประสานงานไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกให้คำแนะนำผู้ขอใช้บริการไปยังหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป
- (7) ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานผู้ให้บริการ จัดให้มีการประชุมหรืออบรมพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ตระหนักในการให้บริการและการปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาการ และหลักจริยธรรม และคำสั่งประกาศอย่างสม่ำเสมอและวางแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ขอใช้บริการ

14.2 การเสริมสร้างความตระหนัก

เป็นการสร้างความตระหนักในการให้บริการของพนักงาน กับผู้ขอใช้บริการของธนาคาร ในการให้การบริการที่ดีมีความประทับใจ โดยมีแนวทางดังนี้

- (1) ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต้องมีจิตสำนึกตลอดเวลาว่าตนเป็นผู้ให้บริการ
- (2) ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ ให้เกียรติแก่ผู้ขอใช้บริการทุกเชื้อชาติ ศาสนา ไม่เลือกปฏิบัติ
- (3) มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ไม่ดูหมิ่นเกลียดชัง ผู้ขอใช้บริการ
- (4) มีมารยาทที่ดีในการพูดจา ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน มีความจริงใจให้บริการที่มีคุณภาพ
- (5) หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือใช้อารมณ์ในการเจรจากับผู้ขอใช้บริการ
- (6) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ หรือรับสินบน จากผู้ขอใช้บริการ
- (7) ให้งานปฏิบัติงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงาน



พึงรำลึกเสมอว่า ในการให้บริการหากไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบหลักๆ หรือข้อกำหนดของธนาคาร พนักงานอาจมีความผิด อาจได้รับโทษทางวินัยของธนาคาร หรือโทษทางกฎหมาย

14.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง

เมื่อผู้ใช้บริการของธนาคาร เกิดปัญหาข้อร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ให้พนักงานหรือหน่วยงานของธนาคารที่รับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตามระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 21 ว่าด้วย การรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง พ.ศ. 2558 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) และตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง โดยไม่ชักช้า

14.4 การปรับปรุงการให้บริการ

เพื่อให้การบริการของธนาคารเป็นที่ยอมรับ และประทับใจผู้ขอใช้บริการ ขจัดปัญหาข้อร้องเรียน หรือข้อขัดข้องจากผู้ขอใช้บริการ พนักงานและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ (Business Unit) และหน่วยงานที่สนับสนุนการทำงาน (Support Unit) จะต้องร่วมมือกันในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการ ของธนาคาร ดังนี้

- (1) หน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้บริการที่ดีย่อมมีคุณภาพ (Service Mind) ให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และธุรกรรม ตลอดจนหลักจริยธรรมในการดำเนินงานของธนาคาร
- (2) หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานธนาคารให้มีความทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รองรับความต้องการของผู้ขอใช้บริการ และตามที่หน่วยงาน (Business Unit) ร้องขอ และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของทางการหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร รับฟังข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว
- (3) หน่วยงานด้านกำกับกฎเกณฑ์ ต้องเผยแพร่ และให้ความรู้ให้คำปรึกษาด้านกฎเกณฑ์ ข้อกำหนดของทางการ รวมทั้งข้อกำหนด กฎเกณฑ์ของธนาคาร ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร ได้รับทราบและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
- (4) หน่วยงานที่ให้บริการต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในการให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขในข้อผิดพลาดของกระบวนการให้บริการ รับฟังข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว ติดต่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนการทำงาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- (5) หน่วยงาน (Support Unit) ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามที่หน่วยงาน (Business Unit) ขอความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการ ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รับฟังข้อติชม ร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว
- (6) ทุกหน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานของตน และได้แก้ไขข้อร้องเรียนไปเรียบร้อยแล้ว แต่ต่อมายังมีข้อร้องเรียนในประเด็นเดียวกันเช่นเดิม สำนักป้องกันกรทุจริต จะประสานกับหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม และรายงานสรุปให้คณะกรรมการฯ ตามข้อ 13.3 รับทราบ และ/หรือพิจารณาดำเนินการ (แล้วแต่กรณี)



15. บทลงโทษ

ในกรณีใดๆ ก็ตาม หากพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหรือมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนให้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ อันเป็นเหตุให้ธนาคาร และ/หรือลูกค้าของธนาคารได้รับความเสียหาย พนักงานต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยอาจถูกลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร

แบบรายงานข้อเท็จจริง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance Incident Disclosure : BID) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย วันที่รายงาน.....		
เรียน ผู้ช่วยเลขาธิการสายตรวจสอบคนกลางประกันภัย		
ลำดับ	หัวข้อ	รายละเอียด
1.	เรื่อง	
2.	- วัน เวลา ที่เกิดเหตุ - สถานที่เกิดเหตุ (สาขา/จังหวัด) - ข้อมูลของผู้ที่เสนอขายผลิตภัณฑ์	
3.	- ข้อมูลของลูกค้า หรือ ผู้เอาประกันภัย	
4.	- แบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย - บริษัทประกันภัย	
5.	สรุปประเด็นข้อเท็จจริง สาเหตุและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น	
6.	การดำเนินการของธนาคาร/บทลงโทษของธนาคาร	
7.	แนวทางของธนาคารในการดำเนินการปรับปรุงระบบควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย/กรอบระยะเวลา	
8.	ข้อยุติของปัญหาที่เกิดขึ้น	

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้อำนวยการสำนัก สำนักป้องกันการทุจริต

ผู้ติดต่อที่ธนาคารได้มอบหมาย :		
1.ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
หมายเลขโทรศัพท์	โทรสาร	e-mail
2.ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
หมายเลขโทรศัพท์	โทรสาร	e-mail

หมายเหตุ : จัดส่งรายงานไปยัง ฝ่ายพัฒนาตลาดประกันภัย e-mail : broker@oic.or.th ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดเหตุ
 สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม : โทร.02-515-3999 ต่อ 4514, 4515, 4523, 4527 โทรสาร 02-515-3999 ต่อ 4525



แบบฟอร์มสรุปทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน

ทะเบียนควบคุมการการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี

การรับเรื่องร้องเรียน					ประเภท			ขั้นตอนการดำเนินงาน (วันที่)				ผลสรุป			
ลำดับ	วันที่รับเรื่อง	ชื่อหาก	หน่วยงานต้นเหตุ	รายละเอียด (ข้อมูล)	ร้องเรียน	ข้อขัดข้อง	ขอความอนุเคราะห์	แจ้งเรื่องหน่วยงานต้นเหตุ	หน่วยงานตอบกลับ	กำหนด SLA	เกินกำหนด SLA	ยุติ	ไม่ยุติ	ยกเลิกการร้องเรียน	หมายเหตุ
รวมทั้งสิ้น															

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

สรุปเรื่องร้องเรียนปี	จำนวนเรื่อง	ตาม SLA	เกิน SLA	ยุติ	ไม่ยุติ	หมายเหตุ
รวม						
สัดส่วนการดำเนินการ						

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ขอความอนุเคราะห์

สรุปเรื่องร้องเรียนปี	จำนวนเรื่อง	ตาม SLA	เกิน SLA	ยุติ	ไม่ยุติ	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียน						
ข้อขัดข้อง						
ขอความอนุเคราะห์						
รวม						
สัดส่วนการดำเนินการ						



บันทึกการจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน

- (1) ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง พ.ศ. 2568
(2) ประวัติการจัดทำ

จัดทำครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	วันที่มีผลบังคับใช้	หัวข้อเรื่องและประเด็นที่มีการปรับปรุง	กำหนดวันทบทวน (ควรทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)
1	21 พฤษภาคม 2555	22 พฤษภาคม 2555	-	21 พฤษภาคม 2556
2	21 กรกฎาคม 2558	21 กรกฎาคม 2558	-	21 กรกฎาคม 2559
3	29 กันยายน 2558	29 กันยายน 2558	-	29 กันยายน 2559
4	25 ธันวาคม 2561	25 ธันวาคม 2561	-	25 ธันวาคม 2562
5	22 มิถุนายน 2563	22 มิถุนายน 2563	-	22 มิถุนายน 2564
6	13 ธันวาคม 2564	13 ธันวาคม 2564	เพิ่มเติม - แนวทางปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชน	13 ธันวาคม 2565
7	28 ธันวาคม 2565	28 ธันวาคม 2565	แก้ไข/เพิ่มเติม : 1. ปรับปรุงส่วนงานตามโครงสร้างใหม่ เป็นส่วนธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต 2. จาก CG&CSR เป็น คณะอนุกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎหมาย ธรรมาภิบาลและนวัตกรรม 3. เพิ่มเติมนิยาม - “ส่วนบริหาร Call Center” - “ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต”	28 ธันวาคม 2566
8	18 เมษายน 2566	18 เมษายน 2566	แก้ไข/เพิ่มเติม : 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) - ข้อ 10.4 ส่วนธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต - ข้อ 10.7 กรณีพบเหตุอันควรสงสัยในทางทุจริต - ข้อ 10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยา ค่าเสียหาย 2. ข้อ 12 ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน การเยียวยา และการชดเชย	18 เมษายน 2567
9	20 พฤศจิกายน 2566	20 พฤศจิกายน 2566	แก้ไข/เพิ่มเติม : 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) - ข้อ 10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยา ค่าเสียหาย - ปรับปรุงรับเรื่องร้องเรียน ให้ขึ้นตรงกับ สำนักป้องกันการทุจริต - ยกเลิกช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ใช้ QR code แทนตาม ข้อ 4.3 - ยกเลิกรายงานให้คณะอนุกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎหมาย โดยรายงานให้แก่ กรรมการธนาคารฯ (กธ) ทราบประจำปี แทน	20 พฤศจิกายน 2567
10	17 ธันวาคม 2567	17 ธันวาคม 2567	แก้ไข/เพิ่มเติม : - กรณีการแก้ไขร้องเรียนเรื่องในประเด็นเดิมที่ได้ เคยแก้ไขไปแล้ว การรายงานคณะอนุกรรมการ จัดการทราบ จากเดิม ให้รายงานทุกเดือน แก้ไข เป็น ให้รายงานทุกไตรมาสแทน	17 ธันวาคม 2568



จัดทำ ครั้งที่	วันที่ ประกาศใช้	วันที่ มีผลบังคับใช้	หัวข้อเรื่อง และประเด็นที่มีการปรับปรุง	กำหนดวันทบทวน (ควรทำอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง)
11	ธันวาคม 2568	ธันวาคม 2568	<u>แก้ไข/เพิ่มเติม:</u> - เพิ่มเติมข้อ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ ข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน - แก้ไข Flow Chart ส่วนบริหาร Call Center - แก้ไข Flow Chart สำนักป้องกันการทุจริต - เพิ่มเติม แบบฟอร์มสรุปทะเบียนการรับเรื่อง ร้องเรียน	ธันวาคม 2569