



ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง
พ.ศ. 2563



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| 1. วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2. ขอบเขต | 1 |
| 3. คำนิยาม | 1 |
| 4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | 3 |
| 5. ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | 3 |
| 6. การระบุข้อมูลในการส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | 4 |
| 7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์ | 4 |
| 8. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงาน | 4 |
| 9. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และการแจ้งผล ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ | 7 |
| 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การบริหารรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | 8 |
| 11. การรักษาความลับ | 16 |
| 12. ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/การเยียวยาและการชดเชย | 16 |
| 13. การรายงาน | 16 |
| 14. แนวทางปฏิบัติไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน | 17 |
| 15. บทลงโทษ | 20 |

เอกสารแนบ/เอกสารประกอบ

แบบรายงานข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่าน
ธนาคาร(Bancassurance Incident Disclosure : BID) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย



1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ประกาศเรื่อง จรรยาบรรณของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 21 ว่าด้วย การรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง พ.ศ. 2558 ตามข้อ 8 “ให้ผู้จัดการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้” โดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้การประกอบธุรกิจของธนาคารกับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรของธนาคารจะดำเนินงานภายใต้ระเบียบและข้อบังคับของธนาคาร รวมทั้ง ผู้ขอใช้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือ หากบุคลากรของธนาคารได้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือเกินขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การออกระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อให้บุคลากรของธนาคาร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนและข้อขัดข้อง/บัตรสนเท่ห์ ได้เข้าใจในรายละเอียดและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้ส่วนป้องกันการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริตของธนาคาร ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ที่เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวก หรือเกิดความล่าช้า ในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของธนาคารที่ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้แทนของผู้ขอใช้บริการ หรือ พนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร) แจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อขัดข้อง เข้ามายังธนาคาร ผ่านช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผู้ใช้บริการได้รับทราบและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ในกรณีพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร มีความไม่พอใจหรือมีความทุกข์อันเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน ไม่ว่าจะเรื่องสภาพการจ้าง การบังคับบัญชา การสั่งหรือมอบหมายงาน ฯลฯ หรือกรณีอื่นๆ ที่บัญญัติไว้ตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ว่าด้วย การทำงานและสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างธนาคาร พ.ศ. 2551 รวมถึงข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องของธนาคาร ให้ปฏิบัติตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ๔ หมวด 8 การร้องทุกข์

3. คำนิยาม

“ธนาคาร” หมายถึง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายถึง ผู้ที่ธนาคารจ้างไปปฏิบัติงานในลักษณะประจำ และรับเงินเดือนตามตำแหน่ง และขั้นที่บรรจุ ตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 3 ว่าด้วยอัตราตำแหน่งและเงินเดือนสำหรับพนักงาน



“ผู้ขอใช้บริการ” หมายถึง ผู้ขอใช้บริการที่เป็นบุคคล หรือนิติบุคคล ที่มาขอใช้บริการ หรือทำธุรกรรม ด้านต่างๆ ของธนาคาร

“หน่วยงานผู้รับเรื่อง” หมายถึง หน่วยงานธนาคารที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน /ผู้แจ้งข้อขัดข้องโดยตรง ได้แก่ สาขา สำนัก สำนักงานเขต หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานและผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร ให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

“หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ” หมายถึง หน่วยงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารหรือเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ซึ่งเป็นต้นเหตุของเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อขัดข้อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของธนาคารที่ผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อขัดข้อง แจ้งให้ธนาคารทราบเกี่ยวกับปัญหา และความไม่พึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต กระทำผิดกฎหมายและกฎข้อบังคับทางการ โดยผู้ร้องเรียนลงนามหรือแจ้งชื่อ-นามสกุล เพื่อแสดงตัวผู้ร้องเรียนชัดเจน และกรณีผู้ร้องเรียนไม่แสดงตัวตนชัดเจน ให้แจ้งชื่อ-นามสกุล เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ ส่งข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

“ข้อขัดข้อง” หมายถึง เรื่องที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาหรือความไม่สะดวกหรือมีข้อขัดข้องในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร การขอความช่วยเหลือจากธนาคาร โดยต้องการให้ธนาคารดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือหาข้อยุติในปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น โดยผู้แจ้งข้อขัดข้องลงนามหรือแจ้งชื่อ-นามสกุล เพื่อแสดงตัวผู้แจ้งข้อขัดข้องชัดเจน

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เอกสารหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือมิได้ลงชื่อจริงของผู้เขียนหรือใช้ชื่อบุคคลอื่นเพื่อส่งข้อความต่อให้บุคคลอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะเอกสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ต้องปรากฏหลักฐาน สามารถเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ขอใช้บริการที่แจ้งเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการผ่านหน่วยงานธนาคาร และหรือหน่วยงานภายนอก

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง พนักงาน หรือตัวแทนของธนาคาร หรือหน่วยงานของธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร หรือเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ซึ่งเป็นสาเหตุของเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

“ผู้แจ้งข้อขัดข้อง” หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ขอใช้บริการที่แจ้งข้อขัดข้องในการใช้บริการผ่านหน่วยงานธนาคาร และหรือหน่วยงานภายนอกโดยไม่มีเจตนาแจ้งเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

“ส่วนป้องกันการทุจริต” หมายถึง ส่วนป้องกันการทุจริต สังกัดสำนักป้องกันการทุจริต ของธนาคารทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องที่ผู้ใช้บริการแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการและบริหารจัดการให้ได้ข้อยุติของเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารของธนาคารทราบ



4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

- 4.1 ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อขัดข้องประจำสำนักงานใหญ่
- 4.2 จดหมาย
- 4.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- 4.4 หนังสือจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นต้น
- 4.5 ข้อความที่ปรากฏในสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ ซึ่งสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาและข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนได้
- 4.6 ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน Call center
- 4.7 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักนายกรัฐมนตรี
- 4.8 บันทึกรับเรื่องระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของธนาคาร (E-Complaint) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ของธนาคาร
- 4.9 ร้องเรียนด้วยตนเอง
- 4.10 ช่องทางอื่นๆ

5. ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

- 5.1 คุณภาพการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ ข้อมูลไม่ถูกต้อง อันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนเกิดความเสียหาย การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม หรือไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือเลือกปฏิบัติ การเพิกเฉย ละเว้น หรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง
- 5.2 ข้อมูลเครดิต/ประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อบริษัทของผู้ขอใช้บริการธนาคาร
- 5.3 พนักงานทุจริตทุกรูปแบบ หรือการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ
- 5.4 ผลกระทบ/บริการ/โปรโมชั่น เช่น การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามการโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางการสื่อสารของธนาคารตามที่ได้กำหนดไว้
- 5.5 เงื่อนไขการชำระหนี้/การปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 5.6 อื่นๆ ตามที่ส่วนป้องกันการทุจริต มีความเห็นว่าส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของธนาคาร



6. การระบุข้อมูลในการส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

- 6.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือ E-mail Address
- 6.2 ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ได้แก่ วัน เดือน ปี สถานที่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 6.3 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)

7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์

บัตรสนเท่ห์ที่ธนาคารจะได้รับไว้พิจารณาดำเนินการ ต้องมีข้อมูลเพียงพอชี้ชัดว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่จะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้ โดยมีหลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์ ดังนี้

- 7.1 ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง พยานเอกสาร และพยานวัตถุ
- 7.2 ระบุชื่อพยานบุคคลแน่นอน
- 7.3 หากไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 7.1 และ 7.2 ส่วนป้องกันการทุจริต จะยุติการดำเนินการทันที

8. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงาน

8.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง จากผู้ร้องเรียน ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้นำส่งไปยังส่วนป้องกันการทุจริต ทันที

8.2 ส่วนบริหาร Call Center

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ผ่านช่องทาง Call Center

- (1) **ส่วนบริหาร Call Center** มีหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM-Customer Support กรณีเป็นเรื่องข้อขัดข้อง ให้บันทึกข้อมูล หมวดข้อเสนอแนะ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกข้อมูล หมวดเรื่องร้องเรียน
- (2) ส่วนบริหาร Call Center จะต้องนำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไปยังส่วนป้องกันการทุจริต โดยบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม Google Sheet ที่ส่วนป้องกันการทุจริตแชร์ข้อมูลให้ส่วนบริหาร Call Center **ให้แล้วเสร็จ**ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- (3) เมื่อบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม Google Sheet เรียบร้อยแล้ว ส่วนบริหาร Call Center จะต้องบันทึกเวลาที่ได้นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง **ให้แก่ส่วนป้องกันการทุจริต แล้วลงในระบบ CRM-Customer Support ในการปิดเคสทันที**



8.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต/ประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อของ
ผู้ขอใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต หรือรับเรื่องจากช่องทางอื่นๆ ให้ดำเนินการดังนี้

- (1) ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต รับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้นพร้อมประสานงานไปยัง
หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (2) หลังจากหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่องให้ทำการตรวจสอบ หรือแจ้งแก้ไขมายังส่วน
ประมวลผลข้อมูลเครดิต ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่อง
- (3) ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ตรวจสอบและนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติให้
แก้ไข
- (4) หลังจากแก้ไขปัญหาแล้วให้จัดทำและนำส่งหนังสือตอบชี้แจงให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
ภายใน 30 วัน หรือตามที่กฎหมายกำหนด
- (5) ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต จัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ที่ผ่านช่องทาง
ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต นำส่งส่วนป้องกันการทุจริต ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป
- (6) ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนข้อมูลเครดิต ให้ถือปฏิบัติตาม
ระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 14 ว่าด้วย การสนับสนุนข้อมูลเครดิต
และให้ถือปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนข้อมูลเครดิต

8.4 ส่วนป้องกันการทุจริต

- (1) เมื่อรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ทำการบันทึกทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
- (2) รวบรวมเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ตามที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายใน
ธนาคารและหน่วยงานทางการอื่นๆ โดยทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและข้อเท็จจริงแยก
ตามประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ
- (3) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องและจะ
ดำเนินการติดตามเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว
- (4) นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องดังกล่าว ไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุหรือที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน
- (5) ประสานงานและติดตามให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุตอบชี้แจงสาเหตุ/ข้อเท็จจริงและการ
แก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติตามเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 9
- (6) หากคำชี้แจงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ไม่สามารถได้ข้อยุติภายในระยะเวลา
ที่กำหนดไว้ในข้อ (5) ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุให้รายงานไปยังผู้บริหารสายงานของ
หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จมีข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่
ครบกำหนดในข้อ (5) ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับมาให้ส่วนป้องกันการทุจริต

ทราบด้วย เมื่อเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องใดได้ข้อยุติแล้ว ให้ทำการลงทะเบียนและบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องนั้น กรณีไม่มีข้อยุติ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับส่วนป้องกันการทุจริต เพื่อนำเสนอผู้จัดการ เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

- (7) จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง โดยประมวลผลแยกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ และช่องทางที่ได้รับ นำเสนอให้ผู้บริหารสายงานที่รับผิดชอบดูแลส่วนป้องกันการทุจริต ของธนาคารทราบ
- (8) หากเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำอันสงสัยหรือมีเหตุอันควรสงสัยที่ส่งไปในทางทุจริต หรือเป็นเรื่องการเรียกเก็บผลประโยชน์ของพนักงานหรือตัวแทนของธนาคารจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือตัวแทนธนาคาร ให้นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องดังกล่าว ไปยังส่วนสอบสวนกลางทันที
- (9) หากเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการกระทำทั่วไปที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเป็นการกระทำความผิดทางวินัย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางทุจริตหรือส่งไปในทางทุจริต) ให้นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ เพื่อดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ว่าด้วย การทำงานและสวัสดิการของพนักงาน และลูกจ้างธนาคาร พ.ศ. 2551 ให้แล้วเสร็จ แล้วแจ้งไปยังส่วนป้องกันการทุจริต

8.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ

- (1) เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง จากส่วนป้องกันการทุจริตหรือหน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ให้ดำเนินการตรวจสอบและหาสาเหตุข้อเท็จจริงทันที และให้ชี้แจงถึงสาเหตุ ข้อเท็จจริงเบื้องต้นในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ส่วนป้องกันการทุจริตทราบภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องติดต่อประสานงานไปยังผู้ร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
- (2) แก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงสายงานสูงสุดภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ 9 พร้อมนำส่งรายงานเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ที่ได้แก้ไขเป็นข้อยุติให้ส่วนป้องกันการทุจริตเพื่อปิดเรื่อง
- (3) หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ (2) ให้รายงานสาเหตุและปัญหาต่อสายงานบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดในข้อ (2)



- (4) ให้จัดทำและนำส่งหนังสือตอบชี้แจงให้แก่ผู้ร้องเรียนและนำส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารประกอบให้ส่วนป้องกันการทุจริตภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ 9

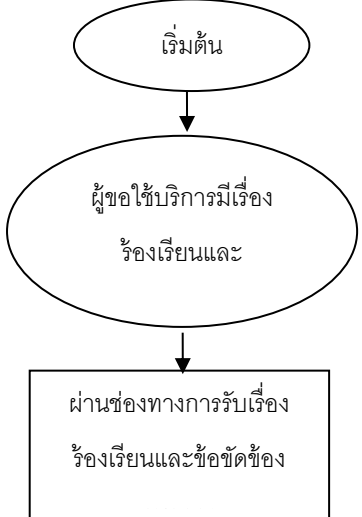
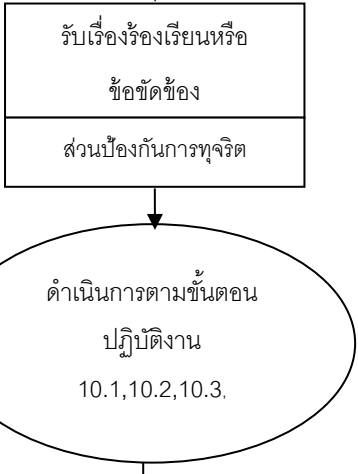
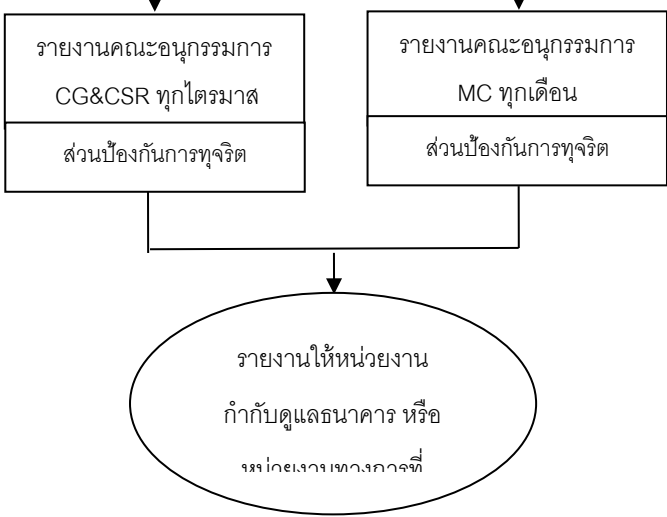
9. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และการแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีดังนี้

- 9.1 เรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องทั่วไป ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นต้น กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้ง
- 9.2 เรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ผ่านหน่วยงานภายนอก/ราชการ กำหนดให้ หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้ง หรือตามกำหนดระยะเวลาที่หน่วยงานภายนอก/ราชการ ได้กำหนดไว้ในบันทึกหนังสือที่แจ้งมายังธนาคาร
- 9.3 ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุปฏิบัติตามกรอบเวลาที่ระบุไว้ในระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 14 ว่าด้วย การสนับสนุนข้อมูลเครดิต และตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนข้อมูลเครดิต

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ประกอบด้วย ภาพรวมการบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 10.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง
- 10.2 ส่วนบริหาร Call Center
- 10.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต
- 10.4 ส่วนป้องกันการทุจริต
- 10.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ
- 10.6 กรณีเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

ภาพรวมการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง

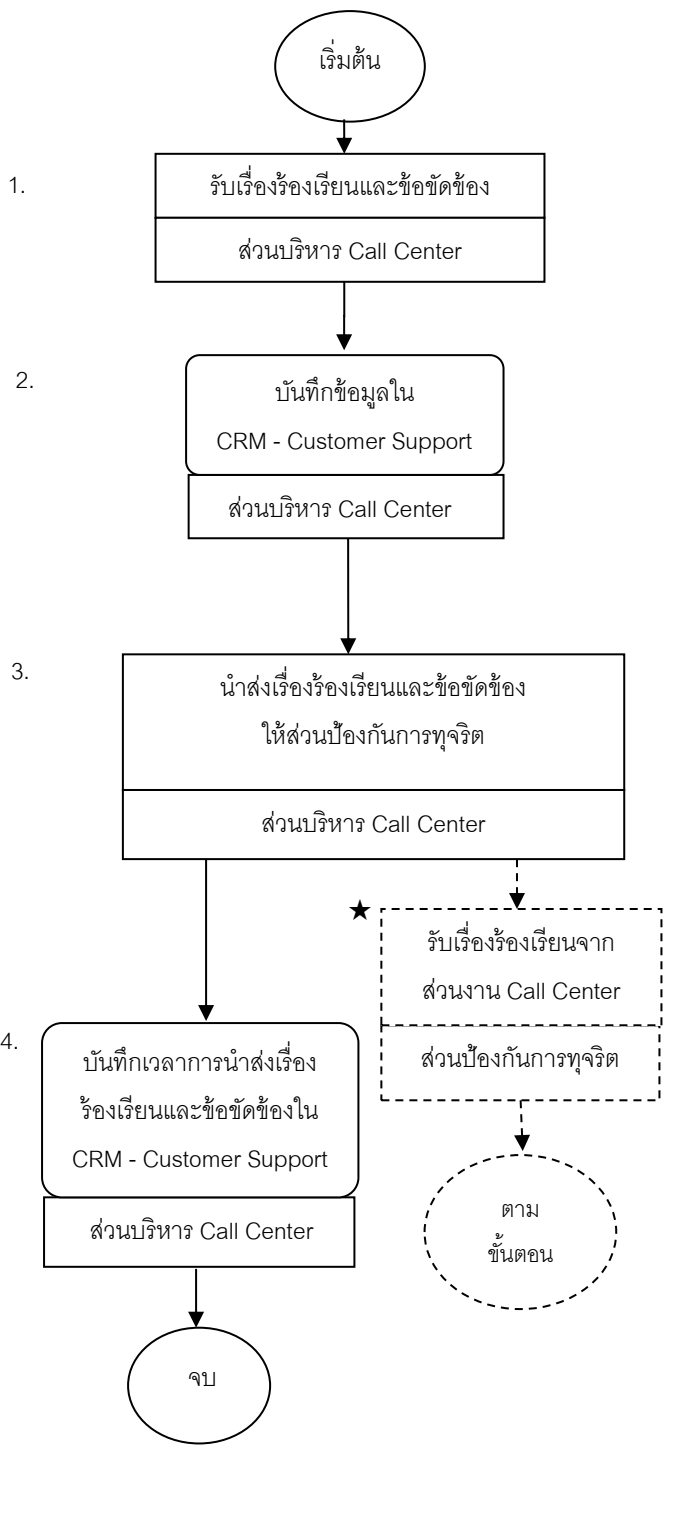
| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|--|--|
| <p>1.</p>  <p>2.</p>  <p>3.</p>  | <p>1. ผู้ขอใช้บริการ มีข้อร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง (ข้อแนะนำ) ในการใช้บริการกับธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ขอใช้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของธนาคารได้ตามช่องทางต่างๆที่ธนาคารกำหนด และได้ลงประกาศไว้ที่หน้าWebsite ของธนาคาร http://www.ibank.co.th (การรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องได้ถูกกำหนดช่องทางไว้ในระเบียบปฏิบัติงานฯของธนาคารด้วยเช่นกัน) <p>2. เมื่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง จากผู้ขอใช้บริการแล้ว จะดำเนินการเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องตามที่ธนาคารกำหนด และปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติ ตาม 10.1, 10.2 , 10.3 , 10.4 , 10.5 แล้วแต่กรณี</p> <p>3. เมื่อมีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง แล้วเสร็จ หรือมีเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือมีการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมที่ได้เคยแก้ไขไปแล้ว ส่วนป้องกันการทุจริต (สำนักป้องกันการทุจริต) จะรายงานให้คณะกรรมการทราบดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) รายงานทุกไตรมาส -คณะกรรมการจัดการ (MC) รายงานทุกเดือน หรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน -รายงานให้หน่วยงานกำกับดูแลธนาคาร หรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทราบ ตามแต่กรณี |



10.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|--|--|
| <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง หน่วยงานผู้รับเรื่อง] Step1 --> Decision{แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนและ ข้อขัดข้อง} Decision --> แก้ไขได้ End([จบ]) Decision --> แก้ไขไม่ได้ Step2[นำส่งเรื่องร้องเรียนและ ข้อขัดข้องให้ส่วนป้องกันการ ทุจริต หน่วยงานผู้รับเรื่อง] Step2 --> Step3[รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน ผู้รับเรื่อง ส่วนป้องกันการทุจริต] Step3 --> End2([ตามขั้นตอน 10.4]) </pre> | <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานผู้รับเรื่องได้รับร้องเรียนและข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งข้อขัดข้อง 2. ในกรณีที่หน่วยงานผู้รับเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาได้ถือว่ายุติหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องไปยังส่วนป้องกันการทุจริตทันที 3. ส่วนป้องกันการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องจากหน่วยงานผู้รับเรื่อง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน 10.4 ต่อไป |

10.2 ส่วนบริหาร Call Center

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|---|----------|
|  <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ส่วนบริหาร Call Center] Step1 --> Step2[บันทึกข้อมูลใน CRM - Customer Support ส่วนบริหาร Call Center] Step2 --> Step3[นำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ส่วนป้องกันการทุจริต ส่วนบริหาร Call Center] Step3 --> Step4[บันทึกเวลาการนำส่งเรื่อง ร้องเรียนและข้อขัดข้องใน CRM - Customer Support ส่วนบริหาร Call Center] Step4 --> End([จบ]) Step3 -.-> Note[★ ส่วนป้องกันการทุจริต ได้รับเรื่องจากส่วนบริหาร Call Center ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ใน Work Flow 10.4] Note -.-> Step5[รับเรื่องร้องเรียนจาก ส่วนงาน Call Center ส่วนป้องกันการทุจริต] Step5 -.-> Step6((ตาม ขั้นตอน)) </pre> <p>1. ส่วนบริหาร Call Center ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งข้อขัดข้อง</p> <p>2. บันทึกข้อมูลรายละเอียดลงในระบบ CRM - Customer Support กรณีเป็นเรื่องข้อขัดข้อง ให้บันทึกข้อมูล หมวดข้อเสนอแนะ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกข้อมูล หมวดเรื่องร้องเรียน</p> <p>3. ส่วนบริหาร Call Center บันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม Google Sheet ที่ส่วนป้องกันการทุจริตแชร์ข้อมูลให้ส่วนบริหาร Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง</p> <p>★ ส่วนป้องกันการทุจริต ได้รับเรื่องจากส่วนบริหาร Call Center ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ใน Work Flow 10.4</p> <p>4. ส่วนบริหาร Call Center บันทึกเวลาการนำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องลงในระบบ CRM - Customer Support เพื่อปิดเคส</p> | |



10.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต

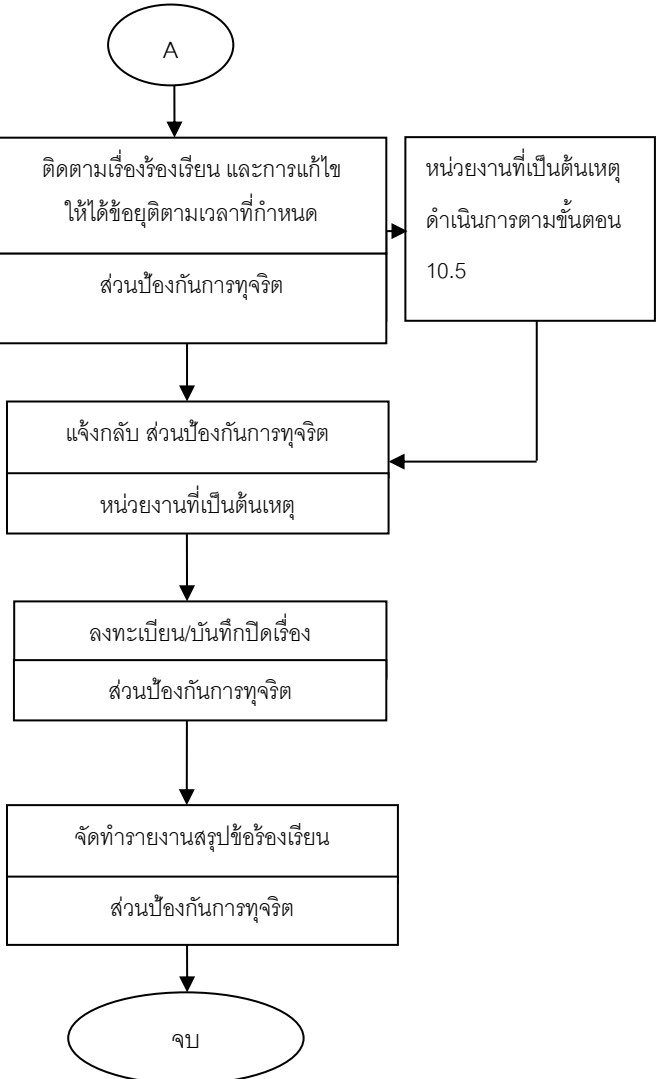
| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งข้อขัดข้อง, ส่วนป้องกันการทุจริต (สำนักป้องกันการทุจริต), บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ฯลฯ 2. ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ทำการตรวจสอบแจ้งแก้ไขมายังส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่อง 4. ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ตรวจสอบและนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติให้แก้ไข 5. หลังจากแก้ไขปัญหาแล้วให้จัดทำและนำส่งหนังสือตอบชี้แจงให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทราบตามกรอบเวลาที่ระเบียบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 14 ว่าด้วย การสนับสนุนข้อมูลเครดิต และคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนข้อมูลเครดิต กำหนด 6. จัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ที่ผ่านช่องทางส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต นำส่งส่วนป้องกันการทุจริต ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป |



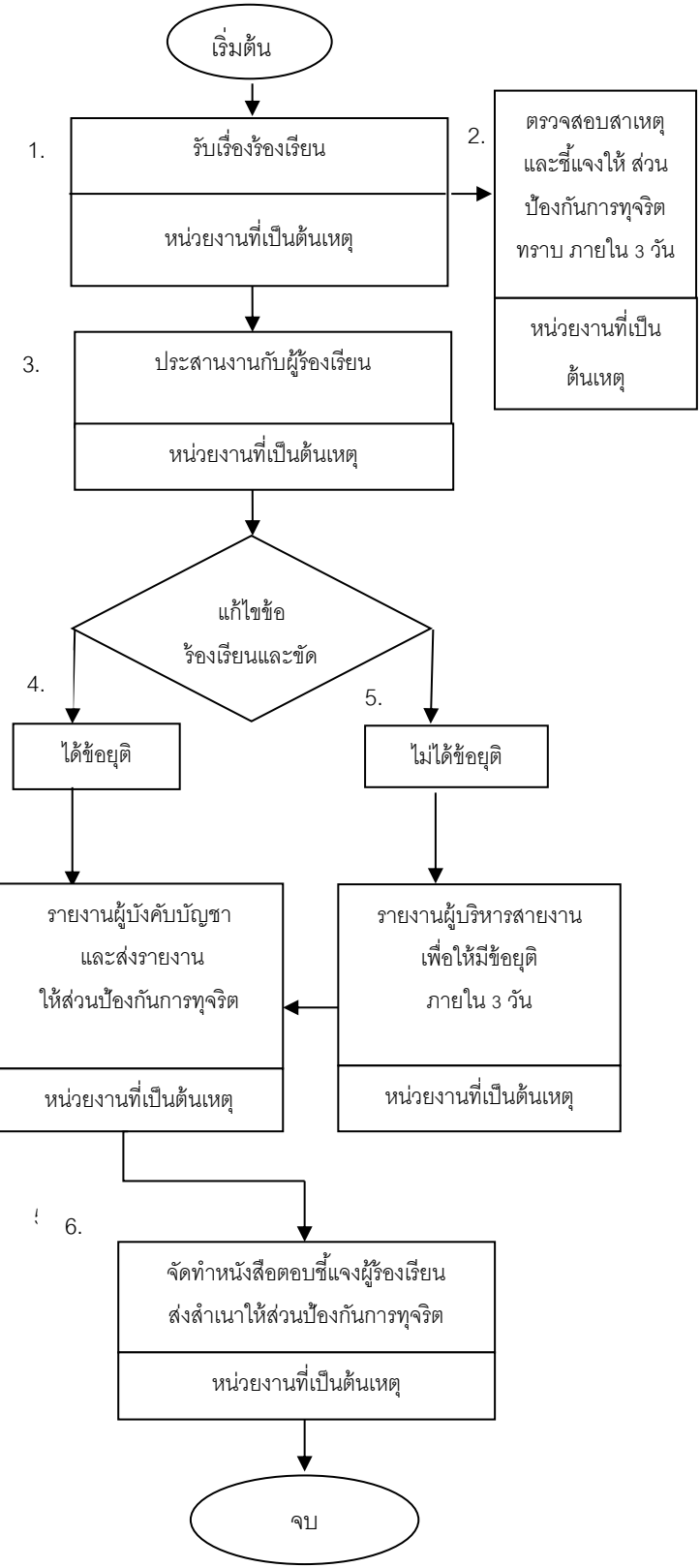
10.4 ส่วนป้องกันการทุจริต

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|---|---|
| <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. รับเรื่องร้องเรียน ส่วนป้องกันการทุจริต] Step1 --> Step2[2. บันทึกทะเบียนรับเรื่อง ส่วนป้องกันการทุจริต] Step2 --> Step3[3. วิเคราะห์หาสาเหตุ/ข้อเท็จจริง/ประเภท เรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง /หน่วยงานที่ เป็นต้นเหตุ ส่วนป้องกันการทุจริต] Step3 --> Step4[4. แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ เบื้องต้น ส่วนป้องกันการทุจริต] Step3 --> Step5[5. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ส่วนป้องกันการทุจริต] Step4 --> End1([หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการ ตามขั้นตอน 10.5]) Step5 --> End2([A]) </pre> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนป้องกันการทุจริตได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายในธนาคาร และหน่วยงานทางการอื่นๆ เช่นส่วนบริหาร Call Center, ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต, Web Portal ของสำนักนายกรัฐมนตรี้, e-complaint 2. ส่วนป้องกันการทุจริตบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องในทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน 3. ส่วนป้องกันการทุจริตวิเคราะห์หาสาเหตุและข้อเท็จจริงแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ 4. ส่วนป้องกันการทุจริตแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้นว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และจะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยเร็ว 5. ส่วนป้องกันการทุจริตนำส่งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุหรือที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน |

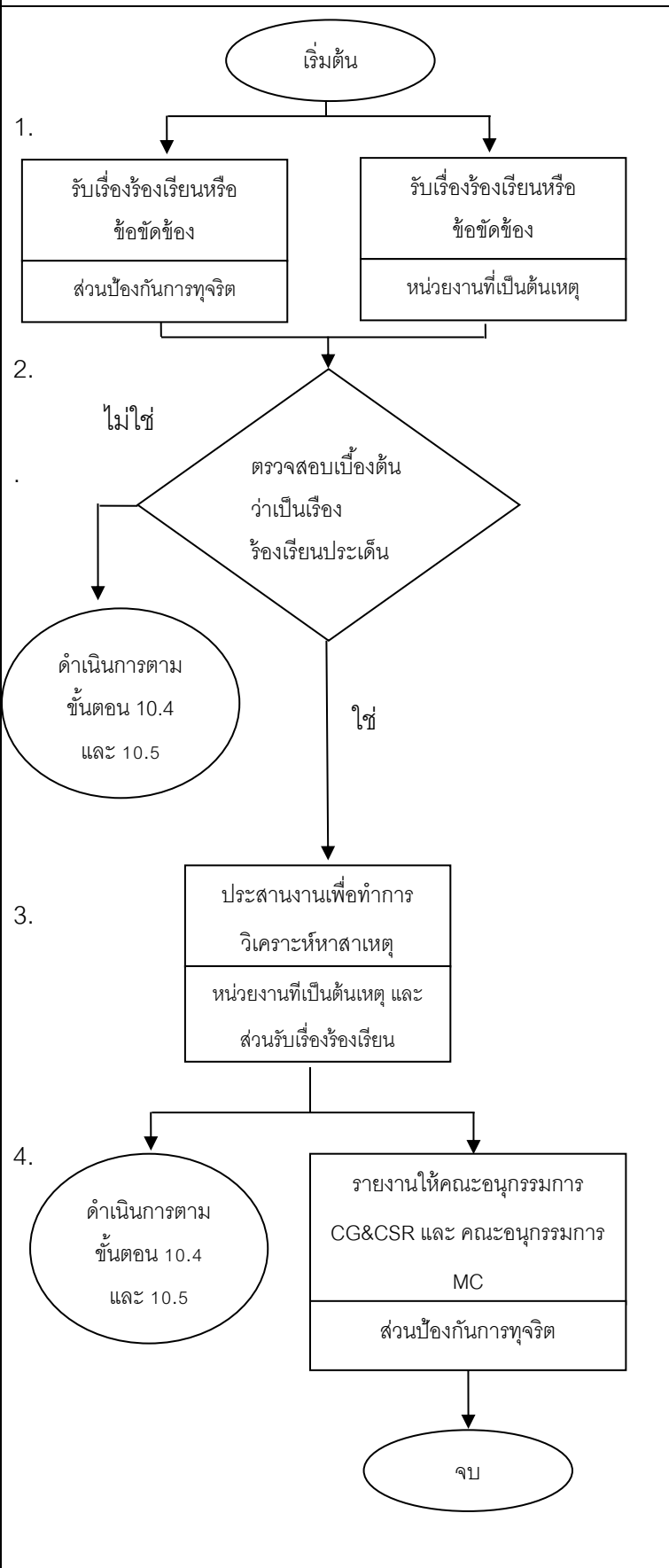
10.4 ส่วนป้องกันการทุจริต (ต่อ)

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|--|---|
|  | <p>6. ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ตอบชี้แจงสาเหตุข้อเท็จจริงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติตามเวลาที่กำหนด</p> <p>6.1 กรณีเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องทั่วไป ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>6.2 กรณีเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก/ราชการ ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>6.3 กรณีเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง เกี่ยวกับเรื่องข้อมูลเครดิต (NCB) ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>7-8. หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับมาให้ส่วนป้องกันการทุจริต ทราบด้วย กรณีเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องได้ข้อยุติแล้ว ทำการลงทะเบียนและบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องนั้น</p> <p>9. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง โดยประมวลผลแยกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ และช่องทางที่ได้รับ นำเสนอให้ผู้บริหารสายงานที่ได้รับผิดชอบดูแลส่วนป้องกันการทุจริตของธนาคาร ทราบ</p> <p>หมายเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการการประกนภัย การเป็นนายหน้าชี้ช่องการประกนชีวิตและการประกนวินาศภัย(ตะกาฟูล) ให้ส่วนป้องกันการทุจริตรายงานข้อมูลเบื้องต้นไปให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกนภัย(คปภ.) ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่คปภ.กำหนด -เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้ส่วนรับเรื่องร้องเรียนรายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) ทราบทุกไตรมาส ตามวิธีการหรือช่องทางที่ ธปท.กำหนด -เรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง ธปท. ให้รายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ ธปท. ทราบภายใน 15 วัน ตามวิธีการหรือช่องทางที่ ธปท.กำหนด หากยังไม่แล้วเสร็จให้ขอขยายระยะเวลาการดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องมีเหตุผลประกอบการพิจารณาที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม -เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้ส่วนป้องกันการทุจริต รายงานสรุปให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม(CG&CSR) ทราบทุกไตรมาส และคณะกรรมการจัดการ (MC) ทราบทุกเดือน |

10.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|---|---|
|  <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] Step1 --> Step2[2. ตรวจสอบสาเหตุ และชี้แจงให้ ส่วน ป้องกันการทุจริต ทราบ ภายใน 3 วัน หน่วยงานที่เป็น ต้นเหตุ] Step2 --> Step3[3. ประสานงานกับผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] Step3 --> Decision{4. แก้ไขข้อ ร้องเรียนและชี้แจง} Decision -- 4. ได้ข้อยุติ --> Step4[รายงานผู้บังคับบัญชา และส่งรายงาน ให้ส่วนป้องกันการทุจริต หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] Decision -- 5. ไม่ได้ข้อยุติ --> Step5[รายงานผู้บริหารสายงาน เพื่อให้มีข้อยุติ ภายใน 3 วัน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] Step4 --> Step6[6. จัดทำหนังสือตอบชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ส่งสำเนาให้ส่วนป้องกันการทุจริต หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] Step5 --> Step6 Step6 --> End([จบ]) </pre> | <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง จากส่วนป้องกันการทุจริตหรือหน่วยงานอื่น 2. ตรวจสอบสาเหตุทันทีและชี้แจงข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้ส่วนป้องกันการทุจริตทราบภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง 3. ติดต่อประสานงานไปยังผู้ร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว 4. แก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงสายงานสูงสุด พร้อมนำส่งรายงานเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ที่ได้แก้ไขเป็นข้อยุติให้ส่วนป้องกันการทุจริตเพื่อปิดเรื่องภายในเวลาที่กำหนดตาม Work Flow 10.4 ข้อ (6) 5. หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานสาเหตุและปัญหาต่อสายงานบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนด 6. จัดทำและนำส่งหนังสือตอบชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนและนำส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารประกอบให้ส่วนป้องกันการทุจริต ภายในเวลาที่กำหนดตาม Work Flow 10.4 ข้อ (6) |

10.6 กรณีเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

| แผนภาพขั้นตอนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง | คำอธิบาย |
|--|--|
|  <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> A[รับเรื่องร้องเรียนหรือ ข้อขัดข้อง ส่วนป้องกันการทุจริต] Start --> B[รับเรื่องร้องเรียนหรือ ข้อขัดข้อง หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ] A --> C{ตรวจสอบเบื้องต้น ว่าเป็นเรื่อง ร้องเรียนประเด็น} B --> C C -- ไม่ใช่ --> D([ดำเนินการตาม ขั้นตอน 10.4 และ 10.5]) C -- ใช่ --> E[ประสานงานเพื่อทำการ วิเคราะห์หาสาเหตุ หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ และ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน] E --> F([ดำเนินการตาม ขั้นตอน 10.4 และ 10.5]) E --> G[รายงานให้คณะกรรมการ CG&CSR และ คณะอนุกรรมการ MC ส่วนป้องกันการทุจริต] G --> H([จบ]) </pre> | <p>1. ส่วนป้องกันการทุจริต และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง</p> <p>2. ส่วนป้องกันการทุจริต และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุตรวจสอบเบื้องต้นจากระบบงานหรือฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องว่าเป็นการร้องเรียนหรือข้อขัดข้องในกรณีที่เคยเกิดขึ้นหรือไม่</p> <p>-ไม่ใช่ สำหรับส่วนรับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน 10.4 และสำหรับหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน 10.5</p> <p>-ใช่ ให้ดำเนินการตาม 3.</p> <p>3. ส่วนป้องกันการทุจริตประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม แล้วทำการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำในประเด็นเดิมโดยดำเนินการตาม 4.</p> <p>4.- ส่วนป้องกันการทุจริต และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ ดำเนินการตามขั้นตอน 10.4 และ 10.5</p> <p>- ส่วนป้องกันการทุจริต รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการป้องกัน ให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม(CG&CSR) ทราบทุกไตรมาส และรายงานคณะกรรมการจัดการ (MC) ทราบทุกเดือนหรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน</p> |

11. การรักษาความลับ

ห้ามมิให้พนักงานนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง ของผู้ร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไปใช้เปิดเผย เผยแพร่ต่อสาธารณะ รวมถึงกระทำการอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียหรือสร้างความเสียหายให้กับพนักงานธนาคารหรือบุคคลภายนอก เว้นแต่การกระทำดังกล่าวอาศัยอำนาจตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร อำนาจตามกฎหมาย หรือเป็นการดำเนินการในฐานะเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย

12. ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/การเยียวยาและการชดเชย

กำหนดให้พนักงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนด้วย

การเยียวยาและการชดเชย สำหรับผู้ร้องเรียนที่ได้รับผลกระทบ ธนาคารจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเยียวยาและชดเชยเป็นรายกรณีๆ ไป ตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือวิธีการที่หน่วยงานทางการกำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

13. การรายงาน

13.1 เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้ส่วนป้องกันการทุจริต 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) ให้ส่วนป้องกันการทุจริตรายงานข้อมูลเบื้องต้นไปให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ คปภ. กำหนด (ตามเอกสารแนบ)

13.3 เรื่องร้องเรียนทุกประเภท ให้ส่วนป้องกันการทุจริต รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์สาเหตุแห่งการร้องเรียน และแนวทางการป้องกัน ให้คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม(CG&CSR) ทราบทุกไตรมาส และรายงานคณะอนุกรรมการจัดการ(MC) ทราบทุกเดือน หรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน



14. แนวทางปฏิบัติไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน

เพื่อให้การทำธุรกรรมของธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอใช้บริการเป็นไปด้วยดี ปราศจากข้อร้องเรียน ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุมหรืออบรมพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการป้องกัน แก้ไข เสริมสร้าง ตระหนักและปรับปรุง ด้านการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารจึงวางหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการบริหารเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ไว้ดังต่อไปนี้

14.1 การป้องกัน

เป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานไว้ในขั้นแรกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ซึ่งกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

- (1) ศึกษาข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาคาร และหลักชะรีอะฮ์ ในเรื่องนั้นๆ ให้ละเอียด และเป็นปัจจุบัน ทำความเข้าใจให้ชัดเจน มีความพร้อมที่จะให้บริการ และสามารถอธิบายได้ชัดเจนให้แก่ผู้ขอใช้บริการในเรื่องนั้นๆ หากยังไม่เข้าใจ หรือยังไม่รู้รายละเอียดในการให้บริการเรื่องนั้นๆ ให้พนักงานปรึกษาขอความรู้ความเข้าใจจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่องนั้นๆ หรือสอบถามหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องนั้นๆ ก่อนการให้บริการ
- (2) ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลกระทบของธนาคาร และหลักชะรีอะฮ์ และคำสั่ง ประกาศของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- (3) ห้ามทำความตกลง หรือรับรอง ให้คำมั่น หรือให้สัญญา ในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ โดยที่พนักงานยังไม่รู้ข้อมูลที่ชัดเจน หรือยังไม่ทราบผลที่แน่ชัด หรือยังไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติผลกระทบของธนาคารอย่างครบถ้วนถูกต้อง
- (4) รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอใช้บริการไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ขอใช้บริการ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอใช้บริการไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- (5) แนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการเกิดประโยชน์และมีความเข้าใจอย่างเพียงพอในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำหนด และหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร
- (6) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ขอใช้บริการด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะ หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำ พร้อมทั้งประสานงานไปยัง

หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกให้คำแนะนำ
ผู้ขอใช้บริการไปยังหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป

- (7) ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานผู้ให้บริการ จัดให้มีการประชุมหรืออบรมพนักงาน
ผู้ได้บังคับบัญชาให้ตระหนักในการให้บริการและการปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ
คู่มือปฏิบัติ ผลិតภัณฑ์ของธนาคาร และหลักชะรีอะฮ์ และคำสั่ง ประกาศอย่างสม่ำเสมอ
และวางแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ขอใช้บริการ

14.2 การเสริมสร้างความตระหนัก

เป็นการสร้างความตระหนักในการให้บริการของพนักงาน กับผู้ขอใช้บริการของธนาคาร ในการให้
การบริการที่ดีมีความประทับใจ โดยมีแนวทางดังนี้

- (1) ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต้องมีจิตสำนึกตลอดเวลาว่าตนเป็นผู้ให้บริการ
- (2) ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ ให้เกียรติ แก่ผู้ขอใช้บริการทุกเชื้อชาติศาสนา
ไม่เลือกปฏิบัติ
- (3) มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ไม่ดูหมิ่นเกลียดชัง ผู้ขอใช้บริการ
- (4) มีมารยาทที่ดีในการพูดจา ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน มีความจริงใจ
ให้บริการที่มีคุณภาพ
- (5) หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือใช้อารมณ์ในการเจรจากับผู้ขอใช้บริการ
- (6) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ หรือรับสินบน จากผู้ขอใช้บริการ
- (7) ให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาพนักงาน

พึงรำลึกเสมอว่า ในการให้บริการหากไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลิตภัณฑ์
หลักชะรีอะฮ์ หรือข้อกำหนดของธนาคาร พนักงานอาจมีความผิด อาจได้รับโทษทางวินัยของธนาคาร
หรือโทษทางกฎหมาย

14.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ใช้บริการของธนาคาร เกิดปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง ให้พนักงานหรือหน่วยงานของ
ธนาคารที่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตามระเบียบธนาคารฉบับที่
21 ว่าด้วย การรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง และตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ
ข้อขัดข้องโดยไม่ชักช้า

14.4 การปรับปรุงการให้บริการ

เพื่อให้การบริการของธนาคาร เป็นที่ยอมรับ และประทับใจผู้ขอใช้บริการ ขจัดปัญหาข้อร้องเรียน
หรือข้อขัดข้องจากผู้ขอใช้บริการ พนักงานและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ (Business
Unit) และหน่วยงานที่สนับสนุนการทำงาน (Support Unit) จะต้องร่วมมือกันในการปรับปรุง และพัฒนาการ
ให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการ ของธนาคาร ดังนี้

- (1) หน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ(Service Mind) ให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และธุรกรรม ตลอดจนหลักชะรีอะฮ์ในการดำเนินงานของธนาคาร
- (2) หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานธนาคารให้มีความทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รองรับความต้องการของผู้ขอใช้บริการ และตามที่หน่วยงาน (Business Unit) ร้องขอ และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของทางการหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร รับฟังข้อคิดเห็นและเสนอแนะ และขอร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว
- (3) หน่วยงานด้านกำกับกฎเกณฑ์ ต้องเผยแพร่ และให้ความรู้ให้คำปรึกษาด้านกฎเกณฑ์ข้อกำหนด ของทางการ รวมทั้งข้อกำหนด กฎเกณฑ์ของธนาคาร ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรได้รับทราบและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
- (4) หน่วยงานที่ให้บริการต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในการให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขในข้อผิดพลาดของกระบวนการให้บริการ รับฟังข้อคิดเห็นและเสนอแนะ และขอร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว ติดต่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนการทำงาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- (5) หน่วยงาน (Support Unit) ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามที่หน่วยงาน (Business Unit) ขอความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการ ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รับฟังข้อติชม และขอร้องเรียนข้อขัดข้องของผู้ขอใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการให้บริการ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว
- (6) ทุกหน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานของตน และได้แก้ไขข้อร้องเรียนไปเรียบร้อยแล้วแต่ต่อมายังมีข้อร้องเรียนในประเด็นเดียวกันเช่นเดิม ส่วนป้องกันการทุจริตจะประสานกับหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม และรายงานสรุปให้คณะกรรมการฯ ตามข้อ 1.3.3 รับทราบและ/หรือพิจารณาดำเนินการ (แล้วแต่กรณี)



15. บทลงโทษ

ในกรณีใดๆ ก็ตาม หากพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหรือมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนให้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ อันเป็นเหตุให้ธนาคารและ/หรือลูกค้าของธนาคารได้รับความเสียหายพนักงานต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น 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 สาเหตุและมูลค่า ความเสียหายที่เกิดขึ้น | |
| 6. | การดำเนินการของธนาคาร/บทลงโทษของ ธนาคาร | |
| 7. | แนวทางของธนาคารในการดำเนินการ ปรับปรุงระบบควบคุมคุณภาพการเสนอ ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย/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