



ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง
พ.ศ. 2567

จัดทำโดย : สำนักป้องกันการทุจริต	รหัสอ้างอิง : 01 0022 2567	จัดทำครั้งที่ : 10 วันที่ : 17 ธันวาคม 2567	ทบทวนครั้งต่อไป วันที่ : 17 ธันวาคม 2568
หมายเลขโทรศัพท์ : 02-650-6999 ต่อ 7114, 8337		มีผลใช้บังคับ วันที่ : 17 ธันวาคม 2567	



สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำนิยาม	1
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	2
5. ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง	3
6. การระบุข้อมูลในการส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	3
7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์	3
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” โดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้การประกอบธุรกิจของธนาคารกับผู้ขอใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรของธนาคารจะดำเนินงานภายใต้ระเบียบบังคับของธนาคาร รวมทั้งผู้ขอใช้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือ หากบุคลากรของธนาคารได้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือเกินขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การออกระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อให้บุคลากรของธนาคาร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง หรือบัตรสนเท่ห์ ได้เข้าใจในรายละเอียด และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้ สำนักป้องกันการทุจริต ของธนาคารทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง ที่เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวก หรือเกิดความล่าช้า ในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของธนาคารที่ผู้ขอใช้บริการ (ผู้ขอใช้บริการ หรือ ผู้แทนของผู้ขอใช้บริการ หรือ พนักงาน หรือ ลูกจ้างของธนาคาร) แจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อขัดข้อง เข้ามายังธนาคาร ผ่านช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผู้ขอใช้บริการได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ในกรณีพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร มีความไม่พอใจหรือมีความทุกข์อันเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานไม่ว่าเรื่องสภาพการจ้าง 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

“คณะกรรมการธนาคาร” หมายความว่า คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะอนุกรรมการจัดการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการจัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายความว่า ผู้ที่ธนาคารจ้างไว้ปฏิบัติงานในลักษณะประจำ และรับเงินเดือนตามตำแหน่งและขั้นที่บรรจุ ตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 3 ว่าด้วย อัตราตำแหน่งและเงินเดือนสำหรับพนักงาน

“ผู้ขอใช้บริการ” 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 และกรณีที่ไม่แสดงตัวตนชัดเจน ให้แจ้งชื่อ-นามสกุล เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ ส่งข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

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

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เอกสารหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือมิได้ลงชื่อจริงของผู้เขียนหรือใช้ชื่อบุคคลอื่นเพื่อส่งข้อความต่อบุคคลอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะเอกสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 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 ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 1302 และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สังกัดฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร

“ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต” หมายความว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลใดๆ ซึ่งทำการประมวลผลข้อมูลในนามของผู้ควบคุมข้อมูลหรือธนาคาร สังกัดฝ่ายสนับสนุนพิธีการสินเชื่อ

“สำนักป้องกันการทุจริต” หมายความว่า หน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องที่ผู้ใช้บริการแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการและบริหารจัดการให้ได้ข้อยุติของเรื่องร้องเรียนชัดเจน รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารของธนาคารทราบ

“สิทธิมนุษยชน” หมายความว่า สิ่งจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องได้รับ ในฐานะที่เป็นมนุษย์เพื่อให้สามารถอยู่รอดให้มีความมั่นคงในชีวิตและสามารถพัฒนาตนเอง

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

4.1 ตู้รับข้อร้องเรียนชัดเจนประจำสำนักงานใหญ่

4.2 จดหมาย

4.3 QR code กรณีเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง QR code กรณีแจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ



- 4.4 หนังสือจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นต้น
 - 4.5 ข้อความที่ปรากฏในสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ ซึ่งสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนได้
 - 4.6 ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน Call center
 - 4.7 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักงานกฤษฎีกา
 - 4.8 บันทึกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของธนาคาร (E-Complaint) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ของธนาคาร
 - 4.9 ร้องเรียนด้วยตนเอง (ผู้ถูกละเมิด หรือผู้แทน หรือผู้พบเห็นการละเมิด)
 - 4.10 ช่องทาง Whistle Blower ช่องทาง “แจ้งเบาะแสการกระทำทุจริตในทางลับ”
 - 4.11 ช่องทาง “Google Drive” Plat form การรับเรื่องร้องเรียนในระบบ
 - 4.12 ช่องทางอื่นๆ
5. ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง
- 5.1 คุณภาพการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ ข้อมูลไม่ถูกต้อง อันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนเกิดความเสียหาย การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม หรือไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือเลือกปฏิบัติ การเพิกเฉย ละเว้น หรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง
 - 5.2 ข้อมูลเครดิต หรือประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อของผู้ขอใช้บริการธนาคาร
 - 5.3 พนักงานทุจริตทุกรูปแบบ หรือการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ
 - 5.4 ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือโปรโมชั่น เช่น การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามการโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางการสื่อสารของธนาคารตามที่ได้กำหนดไว้
 - 5.5 เงื่อนไขการชำระหนี้ หรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 - 5.6 การละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย
 - 5.7 อื่นๆ ตามที่สำนักป้องกันการทุจริต มีความเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของธนาคาร
6. การระบุข้อมูลในการส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง และการร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน
- 6.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือ E-mail Address
 - 6.2 ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้อง ได้แก่ วัน เดือน ปี สถานที่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 - 6.3 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนขัดข้อง (ถ้ามี)
7. หลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์
- บัตรสนเท่ห์ที่ธนาคารจะได้รับไว้พิจารณาดำเนินการ ต้องมีข้อมูลเพียงพอชี้ชัดว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่จะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้ โดยมีหลักเกณฑ์การรับฟังบัตรสนเท่ห์ ดังนี้



- 7.1 ระบุหลักฐานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนไว้โดยชัดเจน โดยต้องประกอบไปด้วย พยานเอกสาร และ พยานวัตถุ ที่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของพยานหลักฐานที่อ้างอิงได้
- 7.2 ระบุชี้พยานบุคคลแน่นอน
- 7.3 หากไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 7.1 และ 7.2 สำนักป้องกันการทุจริต จะยุติการดำเนินการทันที

8. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงาน

8.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องจากผู้ร้องเรียน ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้ส่งไปยังสำนักป้องกันการทุจริต 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 ชั่วโมงนับตั้งแต่เวลาที่ได้รับเรื่อง

8.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อขัดข้องเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตหรือประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อของผู้ขอใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต หรือรับเรื่องจากช่องทางอื่นๆ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต รับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้นพร้อมประสานงานไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (2) หลังจากหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับเรื่อง ให้ทำการตรวจสอบ หรือแจ้งแก้ไขมายังส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่อง
- (3) ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต ตรวจสอบ / สอบถามความถูกต้อง โดยแยกแนวปฏิบัติออกเป็น
 - 3.1 กรณีตรวจพบว่าข้อมูลที่ธนาคารนำส่งไปยัง NCB “คลาดเคลื่อน / ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง” ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตแจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการแก้ไขข้อมูลเครดิตให้ครบถ้วน จากนั้นจึงนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติก่อนแก้ไขในระบบของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB)
 - 3.2 กรณีตรวจพบว่าข้อมูลที่ธนาคารนำส่งไปยัง NCB “ข้อมูลถูกต้อง / ไม่ต้องแก้ไข” ให้ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิตแจ้งลูกค้าเจ้าของข้อมูลทราบเป็นหนังสือพร้อมเหตุผลประกอบ ภายใน 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 ทั้งหน่วยงานภายในธนาคารและหน่วยงานทางการอื่นๆ โดยทำการวิเคราะห์หาสาเหตุข้อเท็จจริงแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ
- (3) นำส่งเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้องดังกล่าว ไปยังหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุหรือที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง
- (4) ประสานงานและติดตามให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุตอบข้อชี้แจงสาเหตุหรือข้อเท็จจริง และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ให้ได้ข้อยุติตามเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 9 หากคำชี้แจงและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง ไม่สามารถได้ข้อยุติภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ (4) ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ รายงานไปยังผู้บริหารสายงานของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ เพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จมีข้อยุติภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดในข้อ (4) ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับมาให้สำนักป้องกันการทุจริตทราบด้วย เมื่อเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องได้ข้อยุติแล้ว ให้ทำการลงทะเบียนและบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้องนั้น กรณีไม่มีข้อยุติ ให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุแจ้งกลับมาสำนักป้องกันการทุจริต
- (5) จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง โดยประมวลผลแยกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ และช่องทางที่ได้รับ นำเสนอให้ผู้บริหารสายงานที่รับผิดชอบดูแลสำนักป้องกันการทุจริต ของธนาคารทราบ
- (6) หากเรื่องร้องเรียนและ/หรือข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือมีเหตุอันควรสงสัยที่ส่อไปในทางทุจริต หรือเป็นเรื่องการเรียกรับผลประโยชน์ของพนักงานหรือตัวแทนของธนาคารจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือตัวแทนธนาคาร โดยส่วนสอบสวนกลาง ดำเนินการตามนโยบาย และคู่มือการสอบหาข้อเท็จจริง
- (7) หากเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง เป็นเรื่องการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการกระทำทั่วไปที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเป็นการกระทำความผิดทางวินัย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือส่อไปในทางทุจริต) ให้นำส่งเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ เพื่อดำเนินการตามข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 8 ว่าด้วย การทำงานและสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างธนาคาร พ.ศ. 2551 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ให้แล้วเสร็จ และแจ้งไปยังสำนักป้องกันการทุจริต
- (8) กรณีหน่วยงานต้นเหตุพบว่าผู้ร้องมีการร้องเรียนในเรื่องเดิมหลายครั้งซึ่งหน่วยงานต้นเหตุได้เคยตอบข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานต้นเหตุพิจารณาตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมและนำเสนอสำนักป้องกันการทุจริตดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



8.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ

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

9. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง และการแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีดังนี้

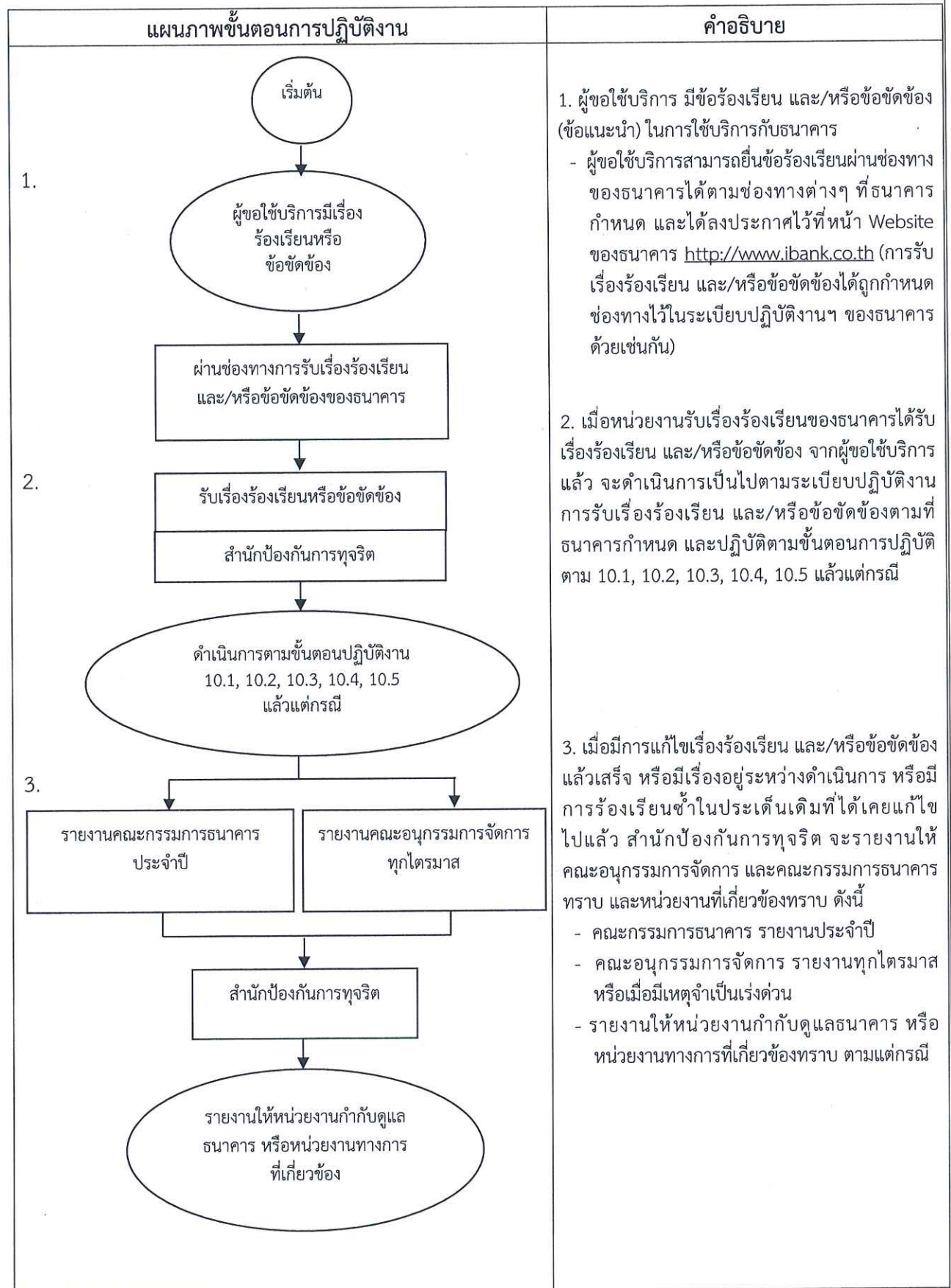
- 9.1 เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้องทั่วไป ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นต้น กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้ง
- 9.2 เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง ผ่านหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานราชการ กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุได้รับแจ้ง หรือตามกำหนดระยะเวลาที่หน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานราชการ 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

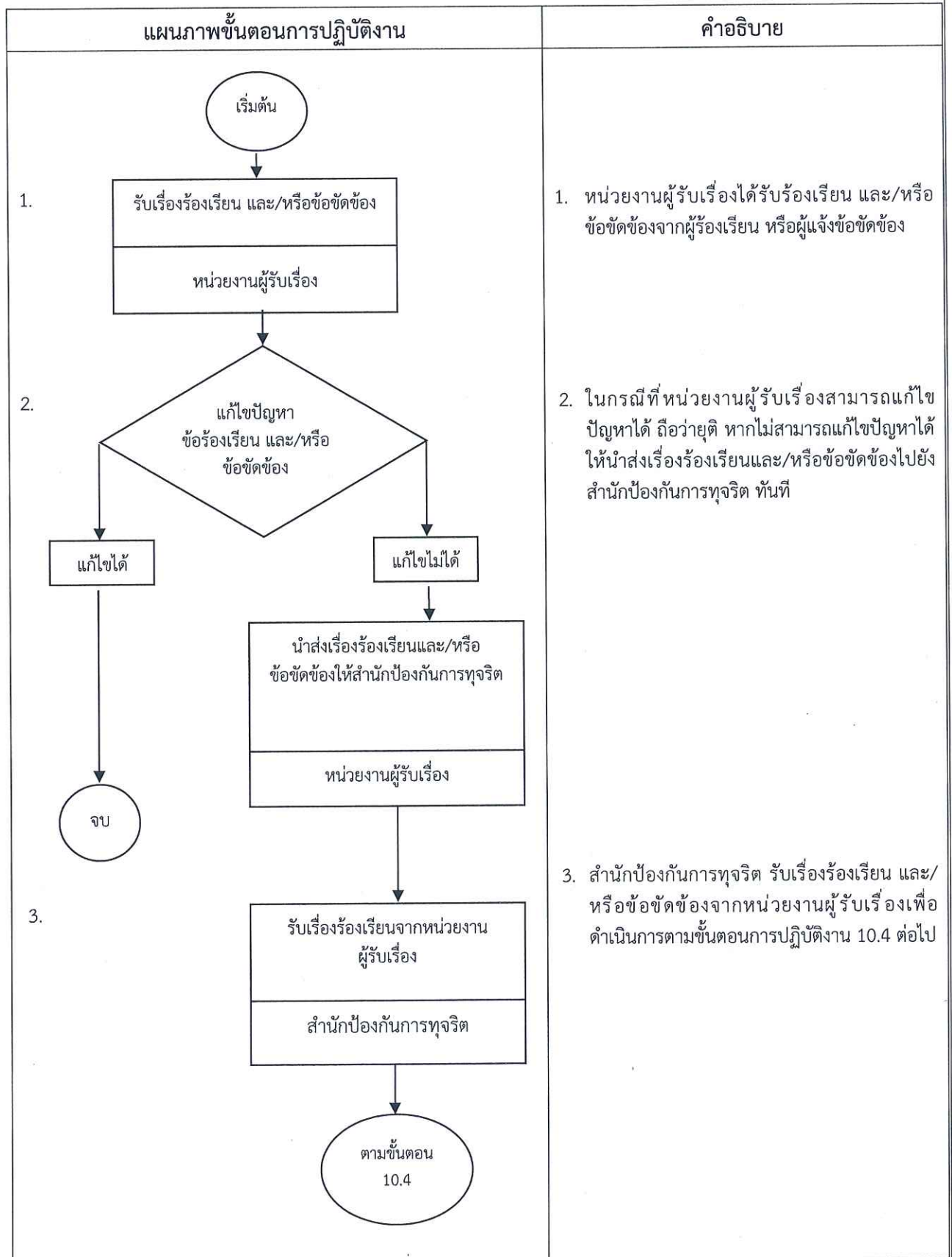


ภาพรวมการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง



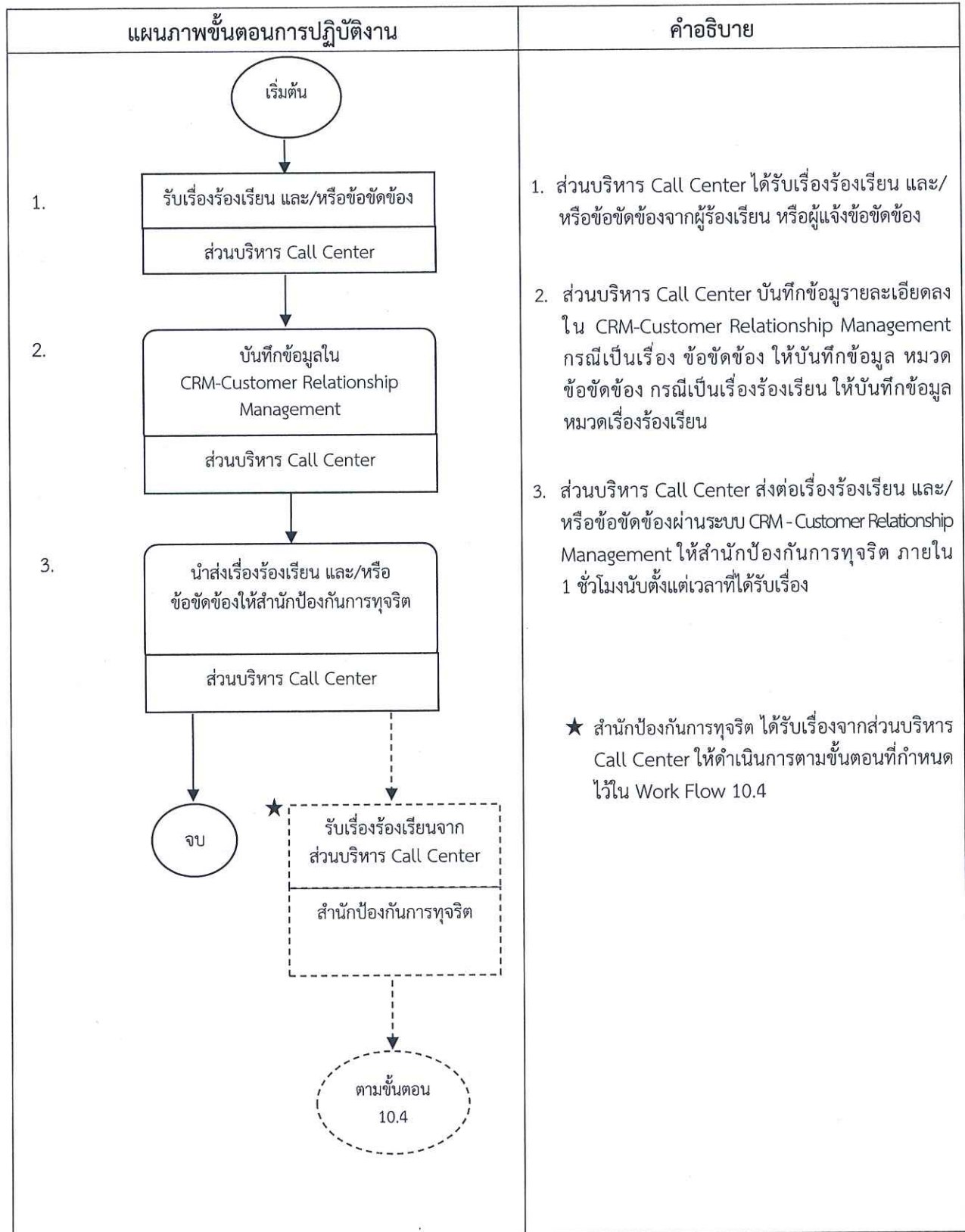


10.1 หน่วยงานผู้รับเรื่อง



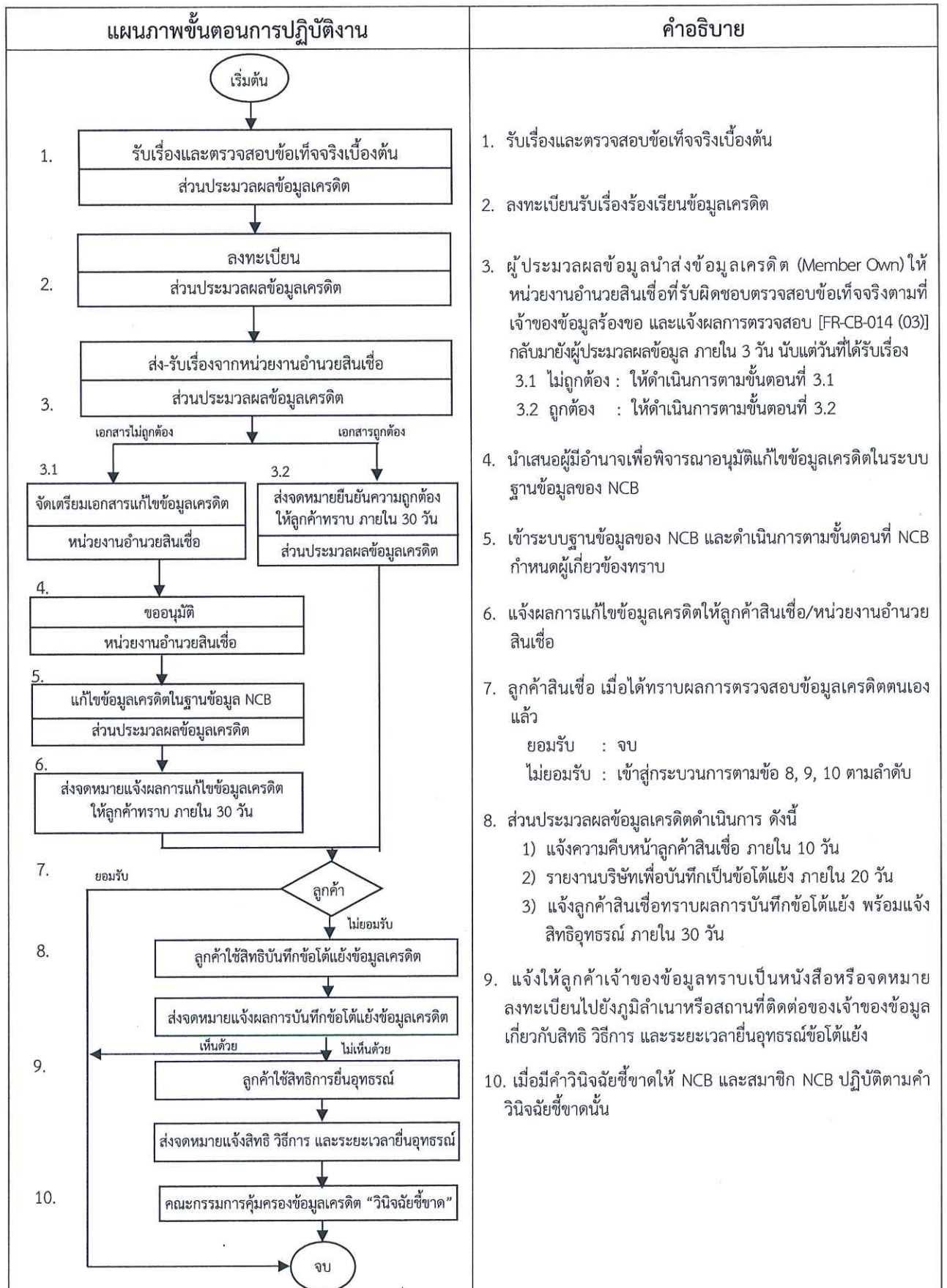


10.2 ส่วนบริหาร Call Center



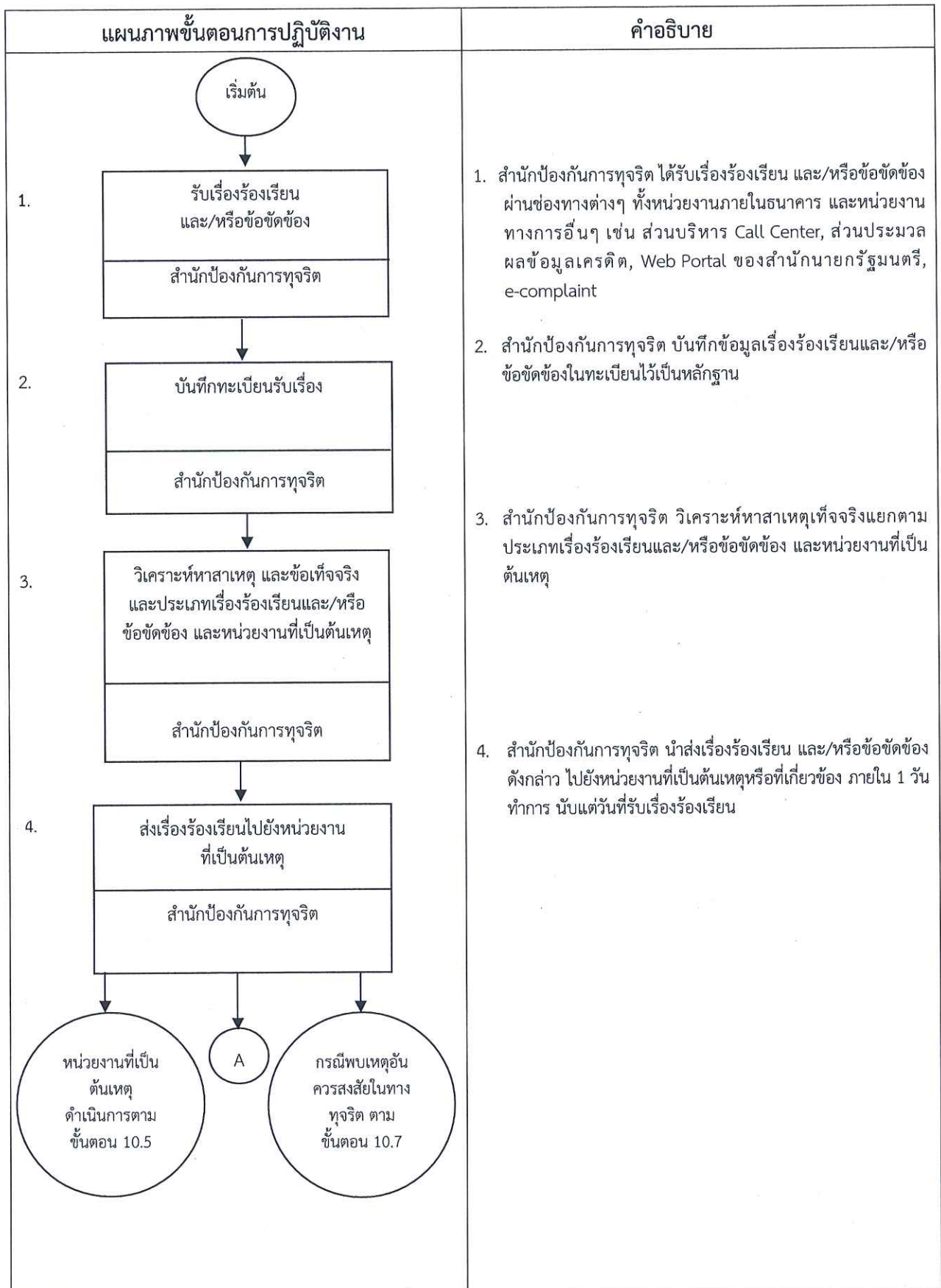


10.3 ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต



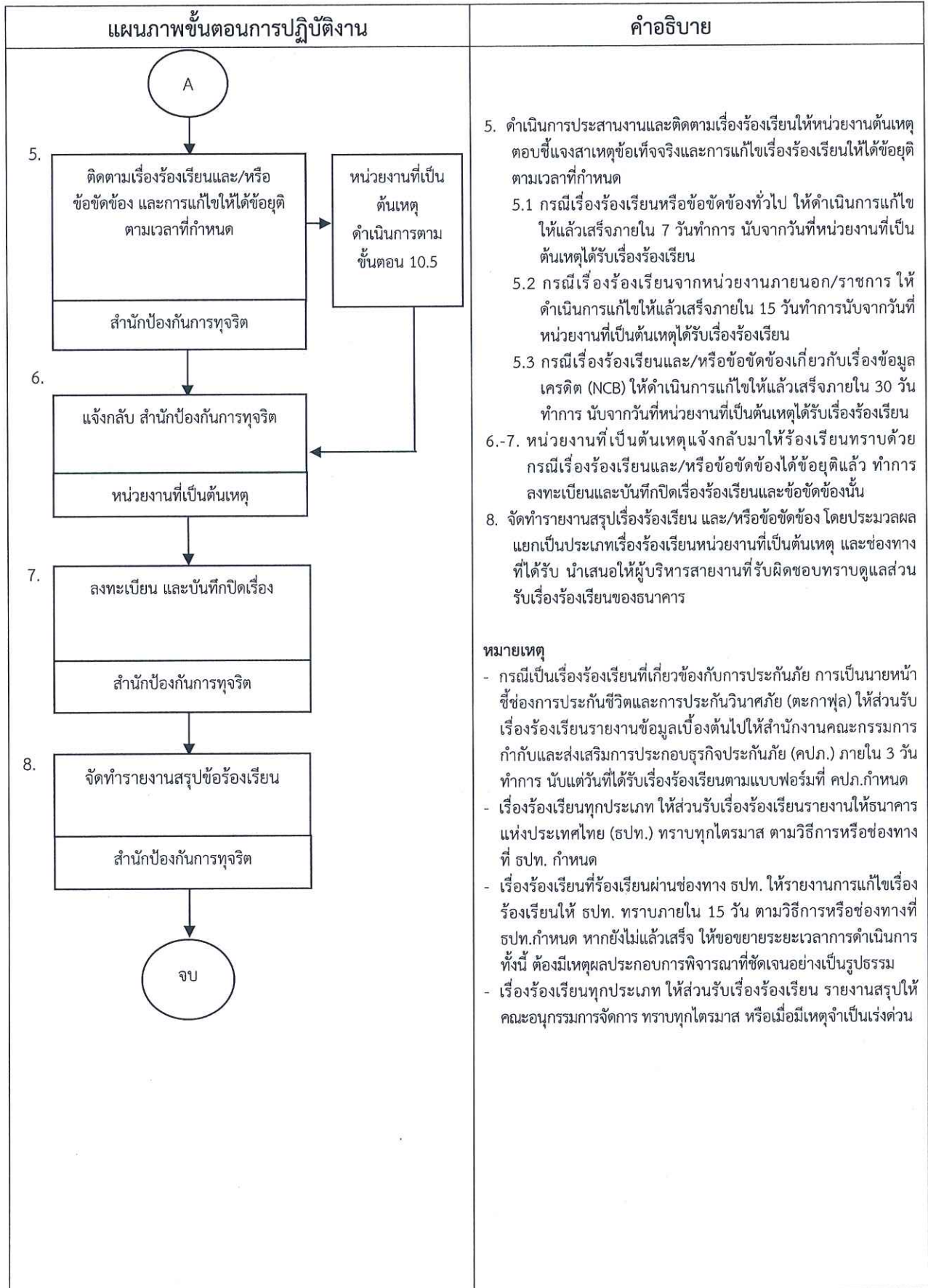


10.4 สำนักป้องกันการทุจริต



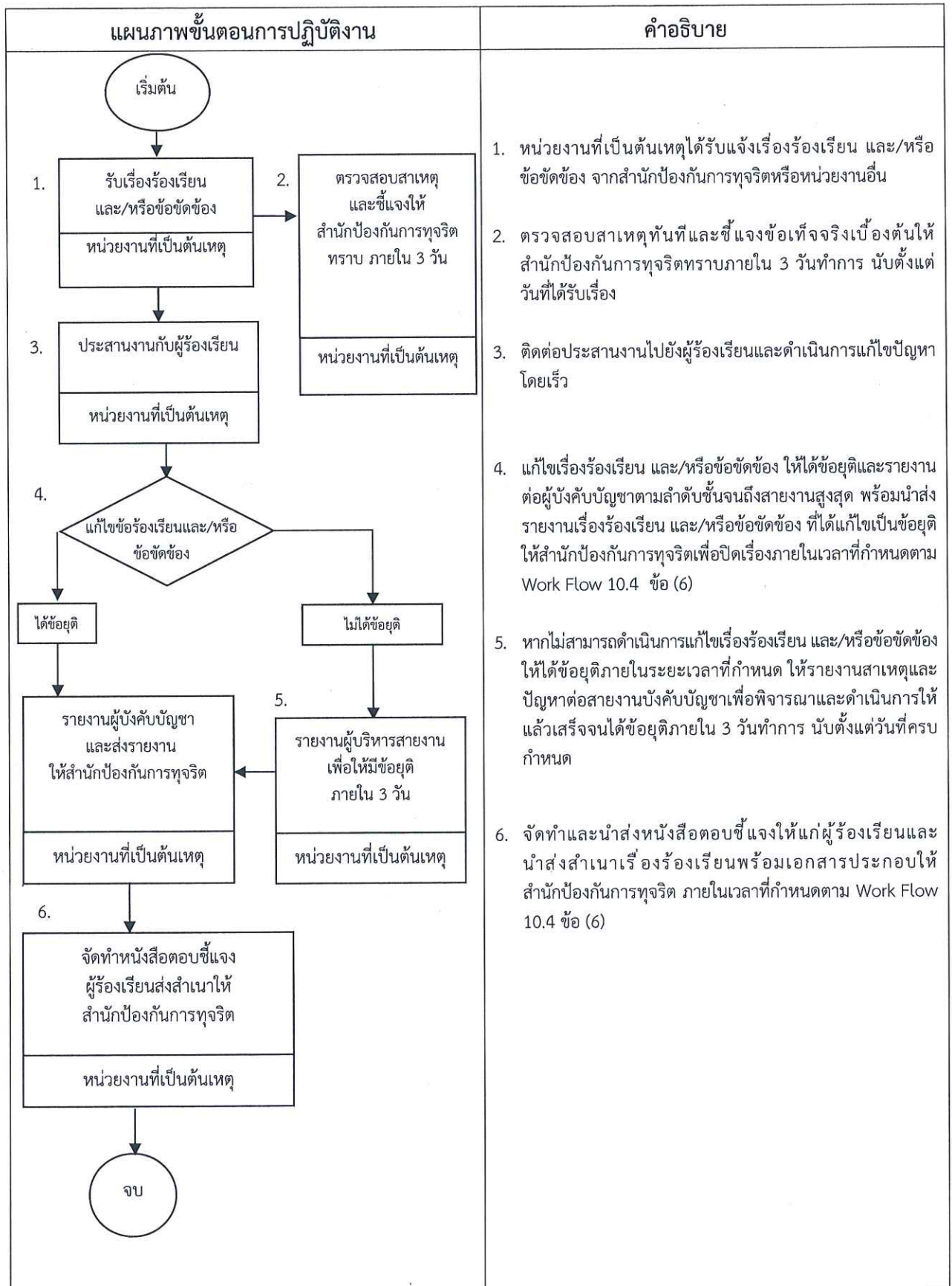


10.4 สำนักป้องกันการทุจริต (ต่อ)



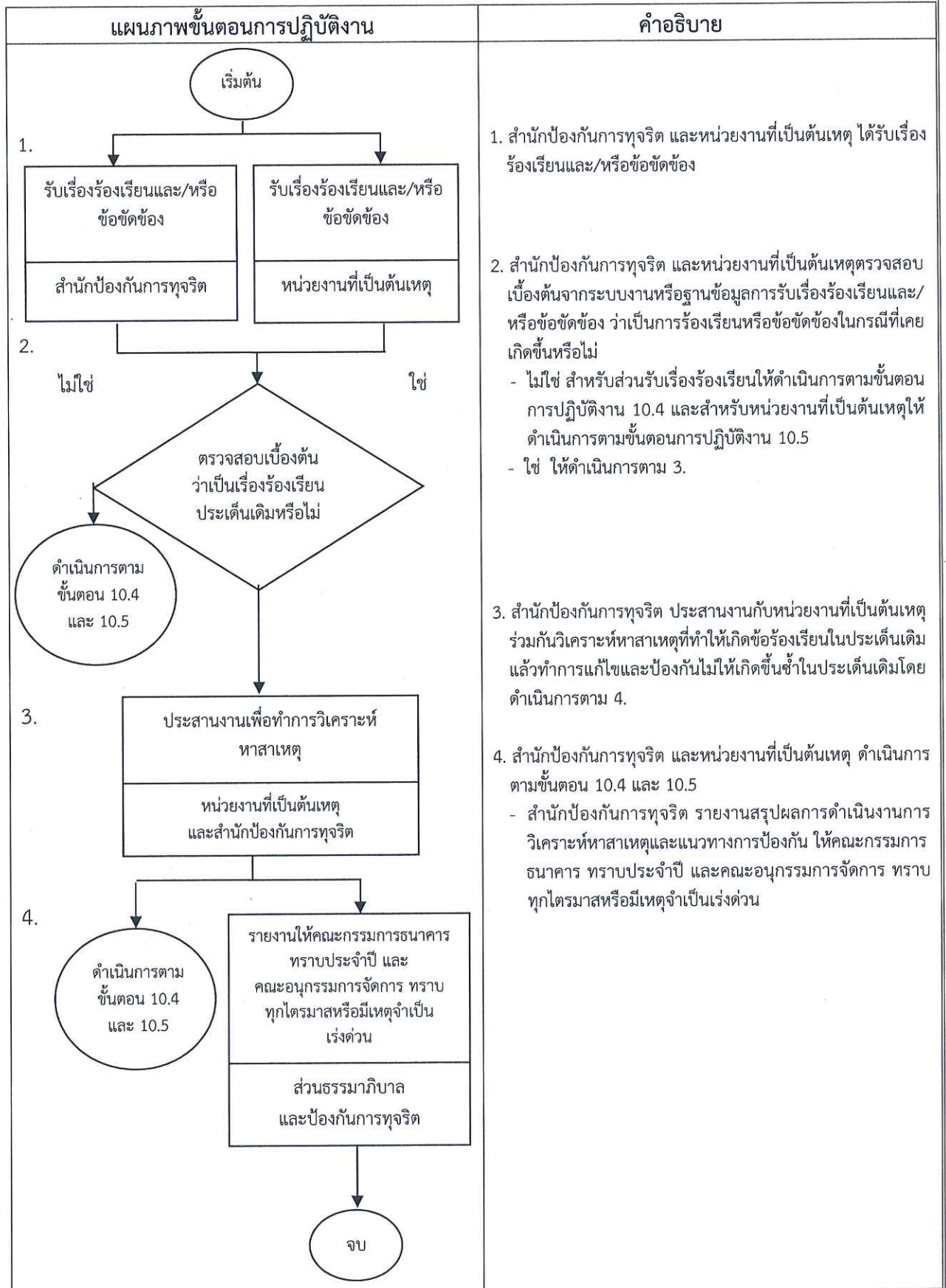


10.5 หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ



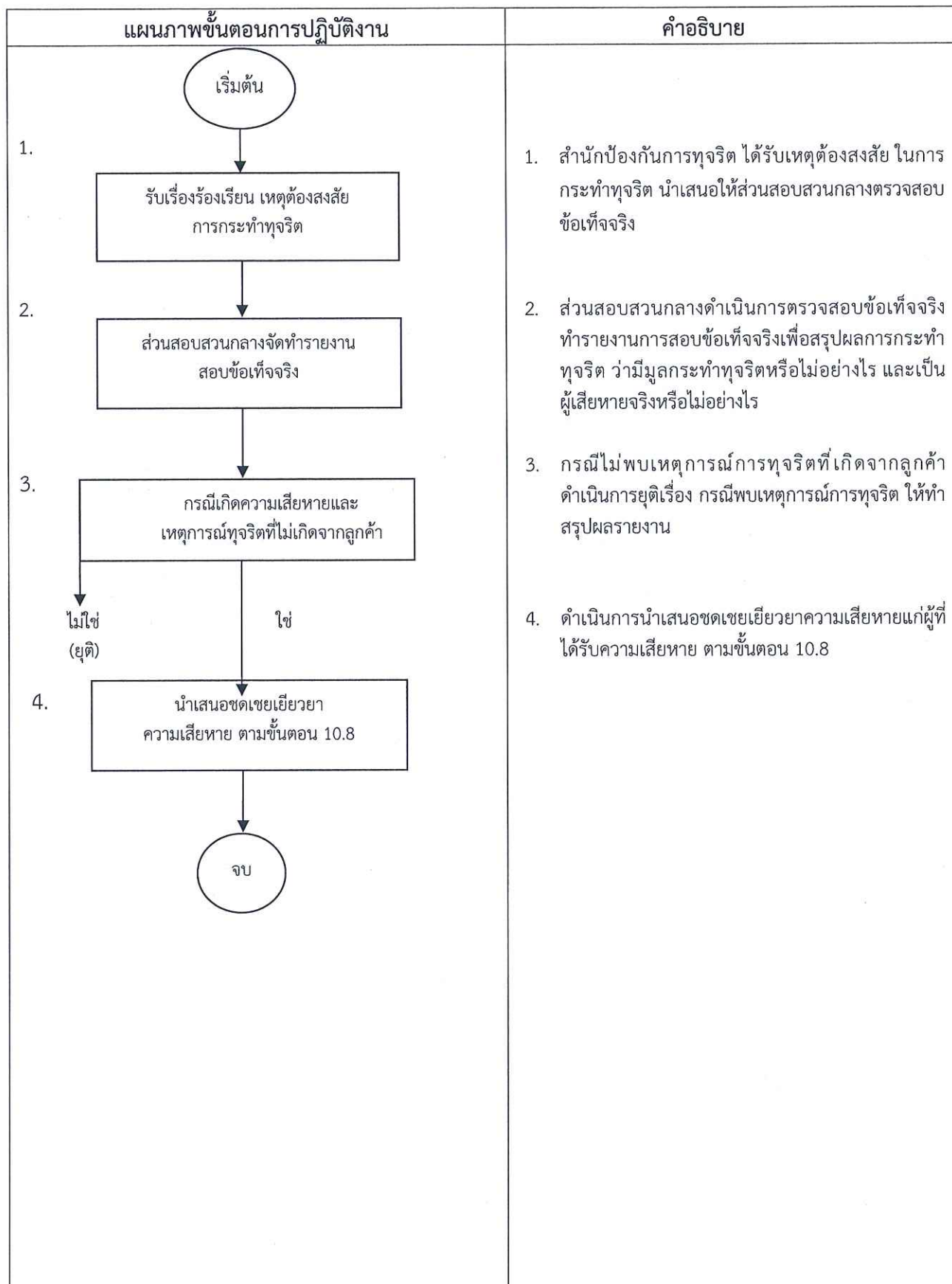


10.6 กรณีเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม



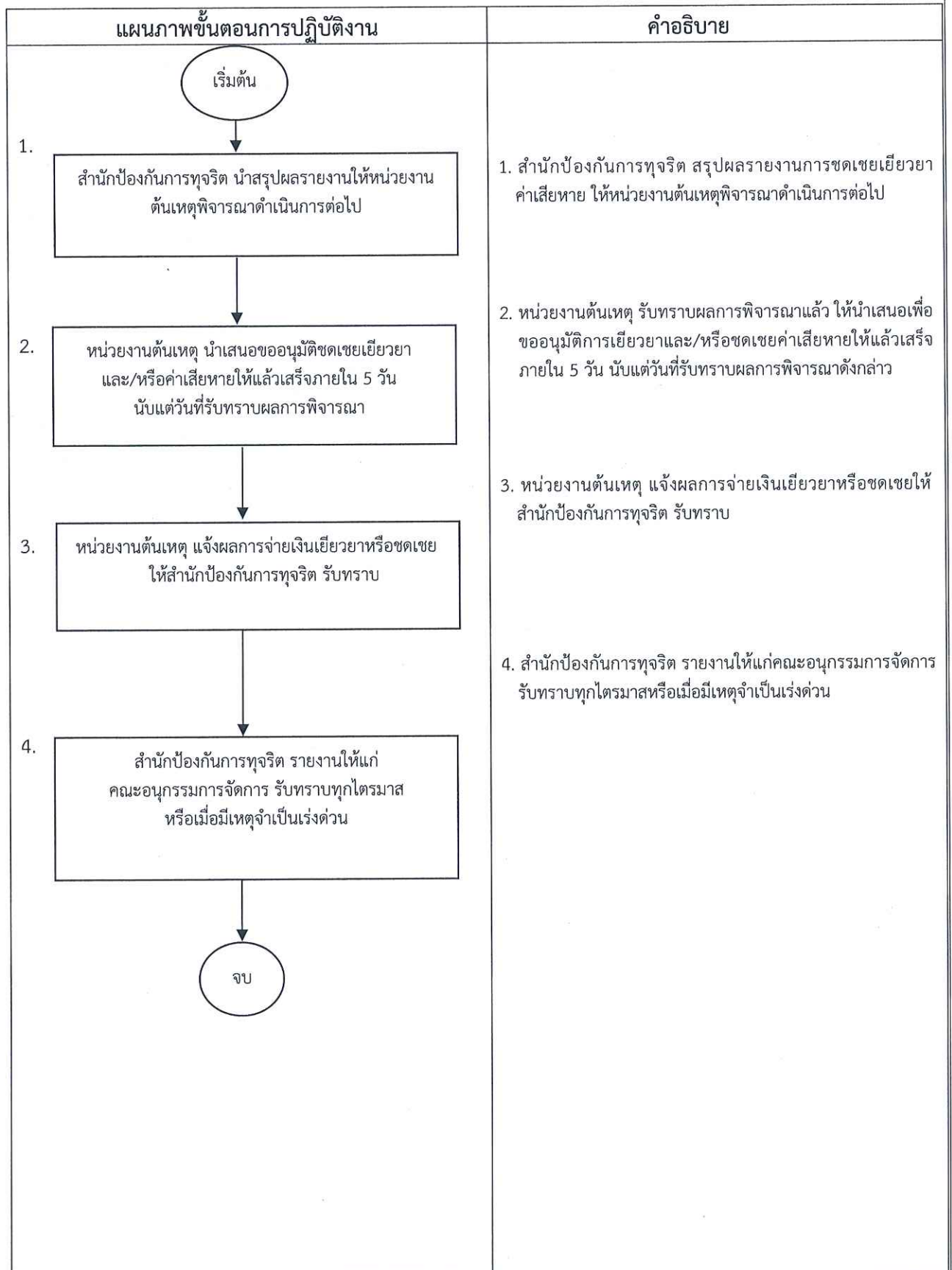


10.7 กรณีพบเหตุอันควรสงสัยในทางทุจริต





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 การเป็นนายหน้าซื้อขายการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย (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 ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุมหรืออบรมพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการป้องกัน แก้ไข เสริมสร้าง ตระหนักและปรับปรุง ด้านการให้บริการกับผู้ใช้บริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารจึงวางหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการบริหารเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ไว้ดังต่อไปนี้

14.1 การป้องกัน

เป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานไว้ในขั้นแรกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ซึ่งกำหนดแนวทางไว้ดังนี้



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



พึงรำลึกเสมอว่า ในการให้บริการหากไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ผลลัพธ์หลักชะรีอะฮ์ หรือข้อกำหนดของธนาคาร พนักงานอาจมีความผิด อาจได้รับโทษทางวินัยของธนาคาร หรือโทษทางกฎหมาย

14.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง

เมื่อผู้ให้บริการของธนาคาร 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 จัดปัญหาข้อร้องเรียน หรือข้อขัดข้องจากผู้ขอใช้บริการ พนักงานและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการผู้ขอใช้บริการ (Business Unit) และหน่วยงานที่สนับสนุนการทำงาน (Support Unit) จะต้องร่วมมือกันในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการ ของธนาคาร ดังนี้

- (1) หน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ (Service Mind) ให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และธุรกรรม ตลอดจนหลักชะรีอะฮ์ในการดำเนินงานของธนาคาร
- (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 และรายงานสรุปให้คณะอนุกรรมการฯ 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

บันทึกการจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน

- (1) ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อขัดข้อง พ.ศ. 2567
(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	<u>เพิ่มเติม</u> - แนวทางปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชน	13 ธันวาคม 2565
7	28 ธันวาคม 2565	28 ธันวาคม 2565	<u>แก้ไข/เพิ่มเติม :</u> 1. ปรับปรุงส่วนงานตามโครงสร้างใหม่ เป็นส่วนธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต 2. จาก CG&CSR เป็น คณะอนุกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธรรมาภิบาลและนวัตกรรม 3. เพิ่มเติมคำนิยาม - “ส่วนบริหาร Call Center” - “ส่วนประมวลผลข้อมูลเครดิต”	28 ธันวาคม 2566
8	18 เมษายน 2566	18 เมษายน 2566	<u>แก้ไข/เพิ่มเติม :</u> 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) - ข้อ 10.4 ส่วนธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต - ข้อ 10.7 กรณีพบเหตุอันควรสงสัยในทางทุจริต - ข้อ 10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยาค่าเสียหาย 2. ข้อ 12 ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน การเยียวยา และการชดเชย	18 เมษายน 2567
9	20 พฤศจิกายน 2566	20 พฤศจิกายน 2566	<u>แก้ไข/เพิ่มเติม :</u> 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) - ข้อ 10.8 ขั้นตอนการชดเชยเยียวยาค่าเสียหาย - ปรับปรุงรับเรื่องร้องเรียน ให้ขึ้นตรงกับ สำนักป้องกันการทุจริต - ยกเลิกช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ใช้ QR code แทนตาม ข้อ 4.3 - ยกเลิกรายงานให้คณะอนุกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ฯ โดยรายงานให้แก่ กรรมการธนาคารฯ (กธ) ทราบประจำปี แทน	20 พฤศจิกายน 2567
10	17 ธันวาคม 2567	17 ธันวาคม 2567	<u>แก้ไข/เพิ่มเติม :</u> - กรณีการแก้ไขร้องเรียนเรื่องในประเด็นเดิมที่ได้ เคยแก้ไขไปแล้ว การรายงานคณะอนุกรรมการ จัดการทราบ จากเดิม ให้รายงานทุกเดือน แก้ไข เป็น ให้รายงานทุกไตรมาสแทน	17 ธันวาคม 2568