



คู่มือปฏิบัติงาน
สำนักป้องกันการทุจริต



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. คำนิยาม (Definition)	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	6
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
6. การจัดเก็บข้อมูล	18
7. การทบทวนและประเมินผล	19
8. แผนภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	20
9. บทลงโทษ	22
ภาคผนวก	
แบบฟอร์ม : Fraud Alerts	23
แบบฟอร์ม : Lessons Learnt	24
แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอตรวจข้อมูลสงสัยทุจริต (สำหรับฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs)	25
แบบฟอร์ม : ใบแจ้งพบข้อมูลทุจริต (สำหรับฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs)	26
แบบฟอร์ม : ใบแจ้งเหตุการณ์กระทำความผิด	27

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1.1 เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการป้องกันการทุจริต เป็นไปตามนโยบายป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Policy) ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศของธนาคาร
- 1.2 เพื่อให้สำนักป้องกันการทุจริต มีคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผล หรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- 1.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดง หรือเผยแพร่ให้กับผู้ให้บริการ

2. ขอบเขต (Scope)

สำนักป้องกันการทุจริต เป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อกลุ่มงานกำกับและตรวจสอบ ทำหน้าที่จัดทำนโยบายการป้องกันการทุจริต รับผิดชอบดูแล และติดตามผลการดำเนินงานไปบังคับใช้ มุ่งเน้นที่การป้องกัน และให้การสนับสนุนผู้บริหารของธนาคาร ด้วยวิธีการกำหนดเครื่องมือ หรือกระบวนการที่ใช้สำหรับการป้องกัน และลดการเกิดทุจริต สร้างความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตทั้งภายใน และภายนอก กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาศัญญาณเตือนล่วงหน้าการทุจริต (Fraud Alerts) ดำเนินการศึกษาริฉัยอย่างต่อเนื่อง เก็บข้อมูลแนวโน้มล่าสุดที่เกี่ยวกับการกระทำทุจริตในรูปแบบใหม่เสมอ โดยคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะกล่าวถึงเฉพาะภาพรวม และขั้นตอนการปฏิบัติงานในการป้องกันการทุจริต ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ นโยบายการป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Policy) ของธนาคาร

3. คำนิยาม (Definition)

“ธนาคาร”	หมายถึง	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการธนาคาร หรือกรรมการผู้จัดการ หรือรักษาการผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
“BUs (Business Unit)”	หมายถึง	สายงาน หรือฝ่ายงานที่เป็นหน่วยธุรกิจสร้างรายได้ให้กับธนาคาร
“SUs (Support Unit)”	หมายถึง	สายงาน หรือฝ่ายงานสนับสนุนธุรกิจ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของหน่วยธุรกิจที่สร้างรายได้

“คณะกรรมการข้อมูลความผิด”	หมายถึง	คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการหรือผู้จัดการธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากสำนักป้องกันการทุจริต, ฝ่ายกฎหมาย และหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ หรือเกิดเหตุ เพื่อทำหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริงของสำนักป้องกันการทุจริต หรือคืบคลานหา และพิจารณาข้อมูลความผิด รวมทั้งวินิจฉัยว่ามีเหตุอันควรดำเนินการทางวินัย พนักงาน หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ หรือผู้จัดการ
“การทุจริต”	หมายถึง	การกระทำผิดโดยเจตนาต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ ทรัพย์สิน ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการของธนาคารโดยผู้กระทำจงใจต้องการหาประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่นด้วยวิธีฉ้อฉล ละเมิด กฎหมายต่างๆ ซึ่งรวมถึงพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อกำหนดอื่นของธนาคาร และไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร
“พนักงานป้องกันการทุจริต (AFO: Anti Fraud Officer)”	หมายถึง	พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานป้องกันการทุจริตของธนาคาร
“การทุจริตภายในองค์กร (Internal Fraud)”	หมายถึง	ทุจริตที่เกิดขึ้นภายใน และภายนอกธนาคารที่กระทำโดยพนักงานของธนาคาร หรือพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย รวมถึงพนักงานชั่วคราว บุคคลภายนอกที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญาที่ปรึกษาของธนาคาร และนักศึกษาฝึกงาน
“การทุจริตภายนอกองค์กร (External Fraud)”	หมายถึง	ทุจริตที่เกี่ยวข้องกับระบบ ทรัพย์สินผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการของธนาคารที่สร้างความเสียหายให้กับธนาคาร โดยมีลูกค้า หรือบุคคลภายนอก รวมถึงผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหน่วยงานภายนอกเป็นผู้กระทำ หรือพนักงานของธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำทุจริตนั้นๆด้วย
“หน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ”	หมายถึง	หน่วยงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร หรือเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์

<p>“เหตุการณ์ (Incident)”</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>และบริการของธนาคาร ซึ่งเป็นต้นเหตุของเรื่องร้องเรียนข้อขัดข้อง และ/หรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผู้ร้องเรียน และผู้แจ้งข้อขัดข้อง</p> <p>การกระทำที่ละเมิดกฎหมาย หรือหลักการทั่วไปในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) การทำธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือกระทำการโดยความประมาทเลินเล่อของพนักงานเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทางการเงิน ชื่อเสียงของธนาคาร หรือของบุคคลที่สาม ความเสียหายนี้รวมถึงความรับผิดชอบทางกฎหมายของธนาคารต่อบุคคลที่สาม หรือความเสียหายจากการหาผลประโยชน์ส่วนตนของพนักงาน หรือจากการประนีประนอมยอมความของธนาคาร</p>
<p>“เหตุการณ์เชิงทุจริต”</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>เหตุการณ์ที่เกิดการทุจริต หรือพยายามกระทำการทุจริตหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำการทุจริต</p>
<p>“กระบวนการจัดการเหตุการณ์เชิงทุจริต”</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุการณ์เชิงทุจริตอย่างเชื่อมโยงและครอบคลุมทุกขั้นตอน</p>
<p>“เรื่องร้องเรียน”</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของธนาคารที่ผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อขัดข้อง แจ้งให้ธนาคารทราบเกี่ยวกับปัญหา และความไม่พึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตกระทำผิดกฎหมาย และกฎข้อบังคับทางการ โดยผู้ร้องเรียนลงนาม หรือแจ้งชื่อ นามสกุล เพื่อแสดงตัวผู้ร้องเรียนชัดเจน และกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แสดงตัวตนชัดเจน ให้แจ้งชื่อ นามสกุล เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ ส่งข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น</p>

“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง	ผู้ใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ใช้บริการที่แจ้งเรื่องร้องเรียนข้อขัดข้องในการใช้บริการผ่านหน่วยงานธนาคาร และ/หรือหน่วยงานภายนอก
“สัญญาณเตือนล่วงหน้าของการทุจริต (Fraud Alerts)”	หมายถึง	การรายงาน หรือแจ้งเตือน เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถล่วงรู้ได้ว่าการกระทำหรือมีความพยายามกระทำทุจริต
“การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Lessons Learnt)”	หมายถึง	บทเรียนที่ได้เรียนรู้จากการกระทำ หรือความพยายามกระทำทุจริต
“การให้ความรู้แก่ลูกค้า (Customer Awareness)”	หมายถึง	การให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารจะต้องชี้แจงประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าความพยายามในการกระทำทุจริตที่กล่าวถึง มิได้มีผลกระทบต่อธนาคารเท่านั้น แต่อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินอื่นๆ ที่ลูกค้าอาจไปใช้บริการด้วยเช่นกัน
“การยับยั้งทุจริต (Fraud Deterrence)”	หมายถึง	การป้องปรามลูกค้า หรือบุคคลที่ไม่ใช่ลูกค้า และพนักงานธนาคารจากการกระทำทุจริต
“ส่วนสอบสวนกลาง”	หมายถึง	ส่วนสอบสวนกลาง สำนักป้องกันการทุจริตที่มีหน้าที่ตรวจสอบสืบตรวจสอบการตรวจหาข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ (Incident) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ทุจริตภายใน และภายนอกตามนโยบายป้องกันการทุจริต
“ส่วนป้องกันการทุจริต”	หมายถึง	ส่วนป้องกันการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต ที่มีหน้าที่ดำเนินการป้องกัน และยับยั้งการกระทำ หรือการพยายามกระทำทุจริต และมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากภายในและภายนอก
“การจำกัดความเสียหาย (Damage Limitation)”	หมายถึง	การปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์กระทำทุจริตภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ภายในช่วงเวลาชั่วโมงวัน สัปดาห์แรก จะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการจำกัดความเสียหาย และจะต้องมีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ
“รายชื่อผู้ที่ต้องเฝ้าระวัง”	หมายถึง	รายชื่อผู้กระทำทุจริต ที่ผ่านขั้นตอนการสอบสวน

(Warning Register)”

และพิจารณาตัดสินเหตุทุจริตเรียบร้อยแล้ว
สำนักป้องกันการทุจริต และ/หรือ เจ้าหน้าที่ฝ่าย
กำกับกรปฏิบัติงานและระเบียบ (Compliance
and Rules Department) จะต้องพิจารณาว่า
สมควรนำรายชื่อผู้กระทำทุจริตใส่ไว้ในรายชื่อผู้ที่
ต้องเฝ้าระวังหรือไม่

“การตอบโต้การทุจริต
(Fraud Response)”

หมายถึง

การดำเนินการทุกวิถีทางที่ธนาคารจะ
ดำเนินการได้กับผู้กระทำ หรือพยายามกระทำ
ความผิด รวมถึงการเรียกคืนความเสียหายของ
ธนาคาร

“การบริหารความเสี่ยง
(Risk Management)”

หมายถึง

กระบวนการในการระบุ ประเมิน จัดการ และ
เหตุการณ์หรือควบคุมสถานการณ์ ไม่เพียงประสงค์ที่
อาจเกิดขึ้นเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล
ว่าธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้

“การปฏิบัติตามกฎระเบียบ
(Compliance)”

หมายถึง

การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน วิธีการ
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สัญญา ตลอดจนข้อกำหนด
ต่างๆ

“ความเที่ยงธรรม
(Objectivity)”

หมายถึง

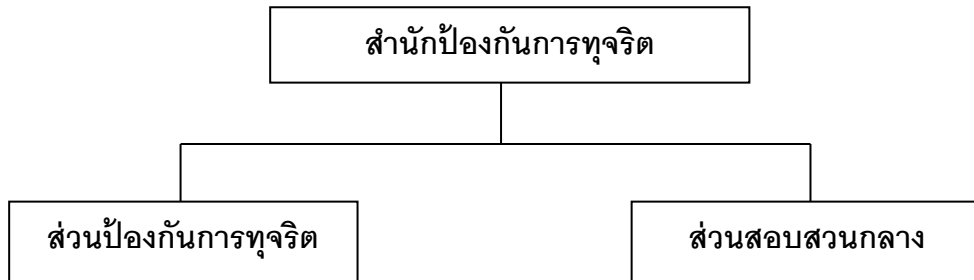
ทัศนคติอันปราศจากการเอนเอียง และไม่อยู่
ภายใต้การครอบงำ ชี้นำ จากบุคคลอื่น หรือ
กิจกรรมอื่น เพื่อให้กิจกรรมการป้องกันการทุจริต
ปฏิบัติงานได้ตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

4.1 โครงสร้างของสำนัก

สำนักป้องกันการทุจริต แบ่งออกเป็น 2 ส่วนงาน

1. ส่วนป้องกันการทุจริต
2. ส่วนสอบสวนกลาง



4.2 หน้าที่และความรับผิดชอบ

สำนักป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Office) มีหน้าที่ป้องกันและยับยั้งการกระทำทุจริต ดังนี้

4.2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Office)

1. เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำนโยบายป้องกันการทุจริต รับผิดชอบในการดูแล และติดตามผลจากการนำนโยบายไปบังคับใช้
2. เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต และให้การสนับสนุนผู้บริหารด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้
 - (1) กำหนดเครื่องมือ หรือกระบวนการที่ใช้สำหรับการป้องกัน และลดการเกิดทุจริต เช่น การแลกเปลี่ยนวิธปฏิบัติที่ดี แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และข้อมูลการสำรวจ เป็นต้น
 - (2) แลกเปลี่ยนความรู้เรื่องสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
 - (3) กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องการพัฒนาสัญญาณเตือนล่วงหน้าของการทุจริต (Fraud Alerts)
 - (4) ดำเนินการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เก็บข้อมูลแนวโน้มล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริตรูปแบบใหม่ๆ เสมอ

4.2.2 หน้าที่สนับสนุนผู้บริหารและพนักงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริต (AFO: Anti Fraud Officer)

1. แปลงนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้เป็นหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปปฏิบัติได้
2. ดำเนินบทบาทผู้นำ และให้แนวทางปฏิบัติในเรื่องการป้องกัน ตรวจสอบ รวมถึงเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบสวนกรณีการทุจริตที่มีความซับซ้อนกับคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
3. ประสานงานกับหน่วยงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตจากภายนอกองค์กร และ/หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ด้านการทุจริต
4. ดำเนินการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เก็บข้อมูลแนวโน้มล่าสุดที่เกี่ยวกับการกระทำทุจริต และให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริต (AFO: Anti Fraud Officer)

1. ประสานงาน และนำไปปฏิบัติ เกี่ยวกับนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมาบังคับใช้ในองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตในส่วนที่สำคัญของธุรกิจ โดยใช้กระบวนการประเมินผล และควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Control Self Assessment :RCSA)
2. ติดตามผล และวิเคราะห์แนวโน้มการทุจริต เพื่อพัฒนาสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับการทุจริต (Fraud Alerts) รายงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ให้คำแนะนำแนวทางต่อหน่วยธุรกิจในการพัฒนา และดูแลสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับการทุจริตต่อผลิตภัณฑ์ทุกประเภทให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกระตุ้นเตือนให้มีการนำสัญญาณเตือนล่วงหน้าเหล่านี้ไปปฏิบัติจริง ให้ความรู้ด้านการทุจริต โดยให้พนักงานตระหนักถึงลักษณะการกระทำทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานในแต่ละวัน โดยดำเนินการผ่านทางกรรมาธิการคุ้มครองหลักสูตรการป้องกันการทุจริตในธนาคาร
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องปัญหาการทุจริต และพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันการทุจริต โดยการนำมาตรการป้องกัน ตรวจสอบ และลดการทุจริตไปปฏิบัติ ต้องมีการทดสอบขั้นตอนการปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการทบทวนผลิตภัณฑ์ ความเพียงพอของหน่วยงานบริการ เป็นต้น สร้างกระบวนการตรวจสอบ ค้นหาการกระทำทุจริต ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานในการสร้างกระบวนการตรวจสอบ และ/หรือ ระบบที่ใช้ในการติดตามตรวจสอบ

พฤติกรรมของลูกค้า และพนักงานที่ต้องสงสัยว่าเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุจริตอย่างต่อเนื่อง

4. ประสานงานกับองค์กรภายนอก และคณะกรรมการสอบสวนทั้งภายใน – ภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต
5. ติดตามผลการตรวจสอบภายใน เพื่อให้แน่ใจว่าการทุจริตที่เกิดจากผลการตรวจสอบภายในได้รับการดำเนินการตามขั้นตอนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
6. ดำเนินการประเมินผลมาตรการควบคุมการทุจริตที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพ

4.2.4 หน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละส่วนงาน

หน้าที่หลักของส่วนป้องกันการทุจริต

1. ดำเนินการทบทวนนโยบายป้องกันการทุจริตให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดยนำเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายใน และนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร
2. ทำหน้าที่เป็นผู้นำ และกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในเรื่องการป้องกัน การตรวจจับการทุจริตที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
3. มีอำนาจเข้าถึงข้อมูล เรียกพยานหลักฐาน พยานเอกสาร พยานวัตถุ และหลักฐานอื่นจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต
4. ติดตาม และประเมินผล จากแนวโน้มการทุจริต มีการปรับปรุง และพัฒนาสัญญาณเตือน ล่วงหน้าเกี่ยวกับการทุจริต (Fraud Alerts) รายงานข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน ให้คำแนะนำแนวทางต่อหน่วยธุรกิจในการพัฒนา และดูแลสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับการทุจริตต่อผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกระตุ้นเตือนให้มีการนำสัญญาณเหล่านี้ไปใช้จริงให้ความรู้ด้านการทุจริต เพื่อให้พนักงานมีความตระหนักถึงลักษณะ สาเหตุ ของการทำทุจริตที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ทั้งภายในธนาคาร หรือภายนอก รวมถึงแนวทางในการแก้ไข โดยใช้กระบวนการจัดทำ กรณีศึกษา (Lessons Learnt) และการจัดฝึกอบรม
5. เป็นตัวแทนธนาคารในการประสานงานหน่วยงาน องค์กร ชมรม/สมาคมต่างๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน ในการจัดให้มีข้อมูล เครื่องมือ วิธีการที่ใช้ในการป้องกันการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมต่างๆ ของธนาคาร
6. จัดทำ และทบทวนคู่มือปฏิบัติงานของสำนักป้องกันการทุจริต ให้เป็นปัจจุบันทุกปี
7. ศึกษาค้นคว้า นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และ

ปราบปรามการทุจริต รวมไปถึงการควบคุมดูแล และป้องกันยับยั้งมิให้เกิดเหตุการณ์ทุจริตเพื่อนำมาปรับปรุง และบังคับใช้ภายในธนาคาร

- ประเมินความเสี่ยง ด้านการกระทำทุจริต โดยใช้ฐานข้อมูลจากการประเมินผล และควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Control Self Assessment – RCSA)
- รับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อดำเนินการตาม ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้อง 2561(และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

หน้าที่หลักของส่วนสอบสวนกลาง

- สืบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง แสวงหาความจริง จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีอำนาจเข้าถึงข้อมูล เรียกพยานหลักฐาน พยานเอกสาร และพยานวัตถุ และหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต หรือปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง
- สนับสนุนและให้ข้อมูลที่ได้จากการสืบสอบหาข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ความเสี่ยงที่มีปัจจัยจากบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือการคุกคาม หรือการลักลอบกระทำผิดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร
- รับมอบภาระกิจในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง จากผู้บริหารของธนาคารหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางรับแจ้ง/ข้อร้องเรียนต่างๆ ตามที่กำหนด เพื่อให้เกิดการพิจารณากรณีการกระทำของพนักงานว่ามีมูลกระทำผิดวินัยหรือไม่ หรือดำเนินการสอบสวนการกระทำทุจริตของเหตุการณ์โดยมีขอบต่างๆ ที่ปราศจากการยินยอมของธนาคาร ซึ่งความเสียหายอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารในอนาคตได้
- ประสานงานแก้ไขเหตุการณ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ฝ่ายกฎหมาย เพื่อระงับความเสียหายหรือแจ้งความดำเนินคดี รวมทั้งวางแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยจัดให้มีการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต ตามที่ได้รับ การประสานงานในการทำกิจกรรมนั้นๆ
- ประสานงานให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เป็นต้นเหตุ พิเคราะห์ทบทวน ปรับปรุง และสั่งการให้พนักงานในสังกัดปฏิบัติตามข้อแนะนำ และข้อสังเกต ในกรณีที่ตรวจพบว่าการปฏิบัติงานผิดระเบียบวินัย หรือทุจริต หรือไม่ได้รับความร่วมมือในการแก้ไขปรับปรุงระบบงาน และหรือคู่มือปฏิบัติงาน รวมทั้งติดตามผลการพิจารณาโทษของพนักงานในสังกัด และติดตามกับเจ้าของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีกับผู้กระทำการทุจริต หรือเกี่ยวข้องในการกระทำทุจริต
- ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานในการสร้างกระบวนการตรวจสอบ ค้นหาข้อเท็จจริงของการกระทำทุจริต ติดตาม ตรวจสอบพฤติกรรมของลูกค้า และพนักงาน

7. เป็นตัวแทนในการประสานงานหน่วยงานป้องกันการทุจริตและปราบปรามการทุจริตจากภายนอกองค์กร และ/หรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อปรึกษาเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ด้านการกระทำทุจริต

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักป้องกันการทุจริต จะต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม (Objectivity) ปราศจากอคติ พิจารณารายละเอียดข้อมูลและพยานหลักฐาน ด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยต้องใช้ความรู้ที่เพียงพอในการกำหนดปัจจัยบ่งชี้ทุจริต ผลกระทบของการทุจริต และเสนอให้มีการสอบสวนตามความเหมาะสมโดยมีวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.1 การประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต

สำนักป้องกันการทุจริตดำเนินการประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริต และปรับแผนการดำเนินงานป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และจัดสรรทรัพยากรการป้องกันการทุจริตไปที่กิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทาง ดังนี้

5.1.1 ระบุความเสี่ยง (Identify Risks)

ผู้บริหารหน่วยงานของธนาคารต้องประเมินความเสี่ยงของการเกิดการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อระบุระดับความเสี่ยงต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการ ระบบ และกระบวนการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการนำมาตรการควบคุม การฝึกอบรม และกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมมาใช้เพื่อป้องกันการทุจริต

5.1.2 วิเคราะห์ความเปราะบางและโอกาสของการทุจริต (Susceptibility to Fraud)

ต้องมีการพิจารณาโอกาสของการทุจริตก่อนที่จะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาด โดยดำเนินการตามการประเมินผลตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของฝ่ายบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารหน่วยงานต้องให้เจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริตเข้าไปมีส่วนในการพิจารณาความเปราะบางและโอกาสการทุจริตก่อนผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาด

5.1.3 ประเมินความเสี่ยงซ้ำ (Reassess Risks)

ต้องมีการประเมินความเสี่ยงต่อการทุจริตของผลิตภัณฑ์ บริการ ระบบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานซ้ำ เป็นระยะๆ เช่น ปีละครั้งสำหรับกิจกรรมที่มีโอกาสเกิดทุจริต เพื่อพิจารณาว่ามีความจำเป็นที่จะต้องปรับมาตรการ ป้องกันการทุจริต โดยพิจารณากิจกรรม เทคนิค หรือพฤติกรรมการกระทำผิดแบบใหม่ที่อาชญากรรมนำมาใช้ประกอบด้วย

วิธีการประเมินความเสี่ยง

- 1) พิจารณาวัตถุประสงค์หลักของธนาคาร

- 2) กำหนดความเสี่ยงหลักที่มีผลต่อความสามารถในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร ประเด็นสำคัญคือ การดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าได้ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยความเสี่ยงหลักที่ต้องพิจารณา คือ ความเสี่ยงทางกลยุทธ์, ความเสี่ยงทางด้านการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางด้านลูกค้า, ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง, ความเสี่ยงทางด้านการเงิน, ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยี, ความเสี่ยงด้านบุคลากร และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ประเมินความเสี่ยงตามลักษณะของกิจกรรม มีการพิจารณาประเมินความเสี่ยง 2 ปัจจัย คือ ผลกระทบหากเกิดความเสี่ยงนั้นๆ (Impact) และโอกาสของเหตุการณ์ความเสี่ยงนั้น (Likelihood) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง กลาง ต่ำ เพื่อให้สามารถจัดระดับ และวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น และใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินทุกครั้ง ซึ่งธนาคารจะต้องกำหนดเกณฑ์การพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับลักษณะและสภาพแวดล้อมที่ธนาคาร ดำเนินธุรกิจอยู่ ในการประเมินความเสี่ยง ควรมีการหารือกับฝ่ายบริหาร และมีการสอบทาน อย่างสม่ำเสมอ

5.2 การป้องกันและยับยั้งการทุจริต

5.2.1 การกำกับดูแลโดยผู้บริหาร (Management Oversight)

สำนักป้องกันการทุจริต สนับสนุนให้ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของธนาคารเป็นอย่างดี และบันทึกหลักฐานการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายนั้นไว้ด้วย นอกจากนี้ มีหน้าที่ในการกำกับควบคุมดูแลกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานให้นำไปปฏิบัติผ่านทางมาตรการบังคับใช้

5.2.2 การอบรมและให้ความรู้เรื่องการทุจริต (Fraud Training and Awareness)

สำนักป้องกันการทุจริต ส่งเสริมการเรียนรู้ จัดทำโครงการฝึกอบรม ให้กับพนักงานให้มีความรู้ เกี่ยวกับรูปแบบต่างๆ ของการกระทำทุจริตที่อาจพบได้ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อจะได้ป้องกันตนเอง และหลีกเลี่ยง การกระทำทุจริตนั้น และมีความพร้อมที่จะสามารถบ่งบอกได้ว่ากรณีใดเป็นการทุจริต

5.2.3 กระบวนการคัดสรรพนักงานก่อนและหลังการว่าจ้าง (Pre & Post Employment)

สำนักป้องกันการทุจริต ให้การสนับสนุนกระบวนการคัดเลือกพนักงาน สรรหา ก่อนว่าจ้างตามระเบียบเรื่องการว่าจ้างพนักงานของธนาคาร เนื่องจากพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวของ

ธนาคาร บุคคลภายนอกที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญา ที่ปรึกษา และลูกจ้างของบริษัทรับเหมาช่วง ต้องมีคุณสมบัติหลักคือความซื่อสัตย์เพราะผู้ที่ได้รับการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล และระบบของธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยงต่อการทุจริต ความเสี่ยงต่อความปลอดภัย และความเสี่ยงต่อชื่อเสียงในภายหลัง

5.2.4 กระบวนการคัดเลือกลูกค้า (Customer Screening)

สำนักป้องกันการค้าทุจริต มีมาตรการในการป้องกัน และตรวจจับการค้าทุจริต เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ทำให้เกิดกระบวนการคัดกรองลูกค้าที่มีคุณภาพให้กับธนาคารตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการรู้จักตัวตนลูกค้า (KYC/CDD) โดยหน่วยงานอำนวยการสินเชื่อ แจ้งขอให้สำนักป้องกันการค้าทุจริต ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร และการพบข้อมูลตามแบบฟอร์มเอกสารใบแจ้งขอตรวจข้อมูลสงสัยทุจริต และใบแจ้งพบข้อมูลทุจริต

5.2.5 การควบคุมด้านโครงสร้างองค์กร (Organization Controls)

สำนักป้องกันการค้าทุจริต ให้การสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการทั่วไปด้านการบริหาร และควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อผิดพลาด ความผิดพลาดจะสามารถถูกตรวจพบ และป้องกันได้ในระหว่างการปฏิบัติงานตามปกติ

- 1) การแบ่งแยกหน้าที่ด้วยการห้ามมิให้พนักงานคนใดคนหนึ่งรับผิดชอบควบคุมการทำธุรกรรม หรือปฏิบัติการใดมากกว่าสองขั้นตอนขึ้นไป ผู้บริหารควรแบ่งแยกหน้าที่ เพื่อให้ มีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน คุณประโยชน์สองประการของการแบ่งแยกหน้าที่ คือการกระทำทุจริตโดยเจตนาจะกระทำได้ยากขึ้น เพราะจะต้องมีบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า ตกลงร่วมมือด้วย และความผิดพลาดที่กระทำโดยไม่เจตนาจะถูกตรวจพบได้ในเวลาที่เหมาะสม กรณีที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ทำได้ยาก เช่น การทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้ใช้มาตรการอย่างอื่นทดแทน เช่น การใช้รหัสผ่าน การบันทึกเข้าสู่ระบบ หรือข้อบังคับที่ต้องใช้ผู้อนุมัติจำนวน 2 คน การตรวจสอบสองชั้น เป็นกระบวนการรักษาความปลอดภัยที่ใช้ใช้ต้องผ่านการตรวจสอบสองชั้น เพื่อผ่านเข้าสู่ระบบ ชั้นแรกจะเป็นการตรวจสอบโดยใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ เช่น การให้รหัสผ่านโดยผู้ใช้เป็นผู้เลือก และอีกชั้นหนึ่งอาจเป็นตัวเลขที่สุ่มเลือกให้โดยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความปลอดภัยกระบวนการที่ใช้เครื่องเพียงอย่างเดียว (SPT: Straight Through Processing) จะช่วยลดความเสี่ยงต่อการทุจริต เนื่องจากไม่ต้องใช้คนทำงานเลย หน่วยงานต่างๆ จึงต้องพยายามพัฒนากระบวนการทำงานอัตโนมัติขึ้นเพื่อทดแทนการใช้คนทำงาน
- 2) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมาตรฐานและโปร่งใส กระบวนการจัดซื้อสินค้าและบริการและการชำระเงินตามใบเรียกเก็บเงิน ต้องดำเนินการตามหลักการ และ

นโยบายเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร ตามข้อบังคับที่เกี่ยวกับพัสดุ และการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

5.2.6 การกระทบบยอด (Reconciliation)

สำนักป้องกันการทุจริต ให้ความสำคัญในการกระทบบยอดสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงิน และ/หรือ กิจกรรมการเบิกจ่าย การกระทบบยอด คือ ขั้นตอนการสอบทานเพื่อพิจารณาว่ากระบวนกรสองประเภทที่เกี่ยวข้องกัน หรือกระบวนกรลงบัญชีบันทึกรวมมีความสม่ำเสมอ สอดคล้อง และสมบูรณ์หรือไม่ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวอย่าง เช่น

- 1) การกระทบบยอดตัวเลขของผู้ค้าฝ่ายหนึ่งกับการยืนยันจากผู้ค้าอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นการ แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างกันจึงต้องนำมาปฏิบัติในการยืนยันความถูกต้อง
- 2) การกระทบบยอดระหว่างบัญชีรับจ่ายของธนาคารกับบัญชีรับจ่ายของธนาคารในต่างประเทศ ที่ถือเงินต่างสกุลอันเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ธุรกรรมที่เกี่ยวกับการโยกย้ายเงินต่างสกุล
- 3) การกระทบบยอดโดยการส่งรายงานรายการธุรกรรมทางการเงิน หรือยอดล่าสุดไปยังลูกค้าโดยให้ลูกค้าตรวจสอบรายการที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากข้อมูลของธนาคาร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

5.2.7 การควบคุมการเข้าออกสถานที่และการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้ (Physical and User Access)

สำนักป้องกันการทุจริตให้การสนับสนุนให้มีมาตรการการควบคุมการเข้า-ออกสถานที่ทำการและการเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำ เรื่องความปลอดภัยในการเข้าออกทางกายภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำการตรวจสอบตัวตนจริงของบุคคลที่ได้รับอนุญาต และควบคุมเข้าสู่ระบบ และการควบคุมการเข้าออกสถานที่ด้วยระบบการบันทึกทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อลดโอกาสการเกิดการทุจริตจากภายใน และภายนอก โดยการอนุญาตให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงได้เพียงบางส่วนของที่จำเป็นเท่านั้น

5.2.8 สัญญาณเตือนล่วงหน้าการทุจริต (Fraud Alerts)

สำนักป้องกันการทุจริต มีหน้าที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำ หรือพยายามกระทำทุจริต จัดทำเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าการทุจริต (Fraud Alerts) รูปแบบของเอกสาร หรือ Soft File โดยนำส่งแบบเฉพาะเจาะจงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือนำส่งแบบทั่วไปให้กับพนักงานทุกคน (ตามแบบฟอร์ม : Fraud Alerts) นอกจากนี้ จะต้องติดตามข่าวสารสถานการณ์ในปัจจุบัน หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติงานและระเบียบ หรือหน่วยงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตภายนอก ที่พิจารณาแล้วอาจจะส่งผลกระทบ หรือมีโอกาสเสี่ยงที่เหตุการณ์

นั้นจะเข้ามาเกิดการกระทำทุจริตกับธนาคารได้ เพื่อนำมาจัดทำ Fraud Alerts ช่วยให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า และแนวทางป้องกัน พร้อมรายงานแจ้งสัญญาณที่เกิดขึ้น

5.2.9 การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Lessons Learnt)

สำนักป้องกันการทุจริต มีหน้าที่จัดทำเอกสารบันทึกการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Lessons Learnt) โดยอาจดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง จากนั้นต้องนำสาระสำคัญจากเอกสารดังกล่าวมาหารือกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความรู้ และความตระหนักในการบ่งบอกการกระทำทุจริต

5.2.10 การให้ความรู้แก่ลูกค้า (Customer Awareness)

สำนักป้องกันการทุจริต มีหน้าที่ดำเนินการให้ความรู้ และบอกกล่าวเกี่ยวกับการกระทำทุจริตที่อาจเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ หรือระบบการเงิน เช่น การคัดลอกข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อทำบัตรปลอม หรือ หลอกหลวงขอข้อมูลความลับทางการเงินของลูกค้า ซึ่งความรู้เหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าเพิ่มความระมัดระวังในการทำธุรกรรมกับธนาคาร สามารถช่วยให้เป็นเกราะคุ้มกัน ล่วงรู้ถึงการกระทำทุจริตในรูปแบบต่างๆ ไม่ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรโดยง่าย

5.2.11 การยับยั้งการทุจริต (Fraud Deterrence)

สำนักป้องกันการทุจริต มีบทบาทในการกำหนดมาตรการยับยั้ง ป้องปรามลูกค้า หรือ บุคคลที่ไม่ใช่ลูกค้า และพนักงานธนาคารจากการกระทำทุจริต โดยใช้ตรรกะว่า หากบุคคลเหล่านี้ทราบว่าจะอาจถูกจับได้ง่าย โอกาสที่พวกเขาจะกระทำทุจริตก็จะลดลง เช่น มาตรการควบคุมภายใน อย่างไรก็ตามจะต้องมีการคิดค้น และเพิ่มมาตรการยับยั้งการทุจริตที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อจัดการกับผู้กระทำการทุจริต

5.3 การติดตามและตรวจจับการทุจริต

สำนักป้องกันการทุจริต มีหน้าที่ตรวจสอบการกระทำทุจริต ทั้งจากภายใน และภายนอก เนื่องจากผู้กระทำการทุจริตจะเปลี่ยนแปลงวิธีการ และช่องทางในการกระทำทุจริต จากกระบวนกรขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร จึงต้องเฝ้าระวังติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการกระทำทุจริตอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยให้ธนาคารล่วงรู้เท่าทันการกระทำทุจริตล่วงหน้า ธนาคารจึงต้องมีการพัฒนาระบบการตรวจจับการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริต

5.3.1 แนวโน้มการทุจริต

อาชญากรจะเปลี่ยนวิธีการ และช่องทางในการทำทุจริตจากผลิตภัณฑ์หนึ่งไปยังผลิตภัณฑ์อื่น ทั้งนี้ที่เห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตที่ดี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะสามารถชี้แนวโน้มการทำ

ทุจริตในอนาคต ดังนั้นจะต้องมีการติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยให้ธนาคารรู้เท่าทันการกระทำทุจริตล่วงหน้าได้

5.3.2 ระบบการติดตามและตรวจจับการทุจริต

ระบบที่ใช้ในการตรวจจับการทุจริตมีหลายรูปแบบที่สามารถป้องกันการทุจริตได้ ดังนี้

- 1) ติดตามการทำธุรกรรม (Transaction) ในแต่ละวัน และตรวจจับธุรกรรมที่มีแนวโน้มการทุจริต เช่น ธุรกรรมการเงินผ่านตู้ ATM และบุคแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ติดตามรูปแบบการกระทำทุจริตและตรวจจับการกระทำทุจริต เช่น การทุจริตโดยเรียกร้องค่าประกัน (Fraudulent Insurance Claims)
- 2) ติดตามตรวจสอบความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เลือกพิจารณาพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่น่าสงสัยติดตามรูปแบบพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาว่ามีความจำเป็นที่จะต้องนำระบบการตรวจจับการทุจริตอัตโนมัติมาใช้ในหน่วยงานระดับใด ส่วนควบคุมภายใน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง จะเป็นผู้ตรวจสอบระบบที่ธนาคารใช้งานอยู่
- 3) พัฒนาระบบการตรวจจับการทุจริตอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในหน่วยงาน ต้องมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาระบบงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้งานในธนาคาร เช่น ระบบป้องกันการทุจริต (Anti Fraud System) เป็นต้น

5.4 การรายงานและดำเนินการตอบโต้การทุจริต

5.4.1 การรายงานการทุจริต (Fraud Reporting)

สำนักป้องกันการทุจริต จัดทำรายงานการทุจริตที่เกิดจากภายนอกและภายใน รายงานต่อผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำ

5.4.2 การจำกัดความเสียหาย (Damage Limitation)

สำนักป้องกันการทุจริต มีมาตรการตอบสนองต่อการกระทำ และพยายามกระทำการทุจริต ภายในระยะเวลาที่เร็วที่สุด ซึ่งจะเป็นปัจจัย สำคัญที่มีผลต่อการจำกัดความเสียหาย และต้องมีการดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำด้วย

5.4.3 การสอบสวนการทุจริต (Fraud Investigation)

เมื่อทราบว่ามี หรืออาจมีการทุจริตเกิดขึ้นสำนักป้องกันการทุจริต จะดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อชี้มูลความผิดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ซึ่งจะมีการแต่งตั้ง

คณะกรรมการสอบสวน และจัดทำบันทึกการสอบสวนไว้โดยละเอียด ทั้งนี้โดยน่านโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนของธนาคารมาปฏิบัติได้

5.4.4 รายชื่อผู้ที่ต้องเฝ้าระวัง (Warning Register)

สำนักป้องกันการทุจริต และ/หรือ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบ (Compliance and Rules Department) พิจารณาความเหมาะสมว่าสมควรนำชื่อผู้ผ่านกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การทุจริตใส่ไว้ในรายชื่อผู้ที่ต้องเฝ้าระวังหรือไม่

5.4.5 การเก็บบันทึกข้อมูล (Record Keeping)

สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูล และพยานหลักฐานทั้งหมด ตามระเบียบของธนาคาร เพื่อหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายได้

5.4.6 การตอบโต้การทุจริต (Fraud Response)

สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการตอบโต้การกระทำ และพยายามกระทำทุจริตทุก วิธีทางตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเรียกคืนความเสียหายของธนาคารด้วย

5.5 การทดสอบมาตรการควบคุมการทุจริต

สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการทดสอบมาตรการควบคุมหลักที่ใช้ในการแก้ไข และลดการ ทุจริตที่มีความเสี่ยงสูง (ตามที่ระบุในการประเมินความเสี่ยง) ประจำปีว่ายังคงมีประสิทธิภาพ แนวทาง วิธีการทดสอบจะอยู่ในเอกสารกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการบริหาร ความเสี่ยงที่แต่ละฝ่ายงานต้องจัดทำเป็นประจำทุกปี ซึ่งแต่ละปีอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

5.6 การบริหารจัดการด้านการทุจริต (End to End Process Fraud Management)

นโยบายป้องกันการทุจริต กำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน ทั้ง BUs (Business Unit) และ SUs (Support Unit) เมื่อพบเห็นการกระทำ หรือพยายามกระทำทุจริต หรือมีเหตุสงสัยว่ามีการ กระทำความผิดที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต้อง รีบแจ้งในทันที โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน แหล่งที่มาของการแจ้งเหตุการณ์กระทำความผิด หรือรายงานเหตุการณ์เชิงทุจริต ตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการจัดการเหตุการณ์เชิงทุจริต

5.6.1 การลงทะเบียนรับเรื่อง

สำนักป้องกันการทุจริต รับแจ้งเหตุที่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด กรณีทุจริต หรือส่อไปในทางทุจริต หรือเหตุการณ์เชิงทุจริต ลงทะเบียนรับเรื่อง เพื่อวางแผนการดำเนินการ และติดตามผล ภายในระยะเวลาที่กำหนด

5.6.2 การพิจารณาและตรวจสอบข้อมูล

สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการค้นหาจากฐานข้อมูลของสำนักป้องกันการทุจริต ข้อมูลจากหน่วยงานภายใน และภายนอกธนาคาร จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบุผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม จากนั้นต้องพิจารณาปัญหาว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำ หรือพยายามกระทำทุจริตหรือไม่ หากมีข้อสงสัย ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด ค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้ที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ของธนาคารสืบค้นเอกสารจากทางราชการ หรือจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ให้เกิดความชัดเจน หากมีความเกี่ยวข้องกับการกระบวนกรทุจริต ส่วนสอบสวนกลาง สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบหาข้อเท็จจริงหากเป็นการกระทำความผิด แต่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำ หรือพยายามกระทำทุจริต ให้ดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ที่ส่งเรื่องให้พิจารณา และส่งเรื่องพร้อมรายละเอียดทั้งหมดให้กับส่วนวินัยพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามขั้นตอน

5.6.3 การดำเนินการแก้ไขปัญหาและป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำของปัญหาเหตุการณ์เชิงทุจริต

สำนักป้องกันการทุจริต ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรือปัญหาการกระทำทุจริต วิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำของปัญหา โดยเริ่มตั้งแต่สำนักป้องกันการทุจริต ได้รับรายงานว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ดังนี้

- 1) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในการจำกัดความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น ประสานงานฝ่ายกฎหมาย เพื่อปรึกษาขอความเห็นในแง่ของกฎหมาย ที่อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก หรือการจัดทำหนังสือมอบอำนาจเพื่อไปดำเนินการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำการทุจริต
- 2) ประสานงานกับฝ่ายสื่อสาร และภาพลักษณ์องค์กร เพื่อติดต่อสื่อสาร และทำความเข้าใจกับสังคม หรือสื่อมวลชนภายนอก เพื่อป้องกันความเสียหายด้านภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร
- 3) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกิดเหตุการณ์ หรือปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขร่วมกันกำหนดมาตรการ และแนวทางป้องกันให้มีความรัดกุม ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ทุจริตซ้ำ

5.6.4 กระบวนการสอบหาข้อเท็จจริง

ส่วนสอบสวนกลาง สำนักป้องกันการทุจริต ดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง โดยลงพื้นที่รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อสรุปว่าเหตุการณ์นั้น มีมูลการกระทำผิดหรือไม่ จากนั้นต้องจัดทำรายงานการสอบหาข้อเท็จจริง เสนอต่อคณะทำงานชี้มูลความผิด เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง

จากรายงาน หรือคำกล่าวหา และวินิจฉัยว่ามีเหตุอันควรดำเนินการทางวินัยพนักงาน โดยคณะทำงานที่ผู้มีความผิด สรุปรายชื่อเท็จจริงเป็นหนังสือนำเสนอเรื่องเสนอให้ ส่วนวินัยพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ทั้งนี้ พนักงานป้องกันการทุจริต (AFO) และเจ้าหน้าที่สอบสวน ส่วนสอบสวนกลาง สำนักป้องกันการทุจริตมีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล เอกสาร และระบบสารสนเทศของธนาคาร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแนวทางการสืบสวนการทุจริต (Investigation of Fraud) เป็นกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อให้ทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ได้รับการร้องขอให้ทำการสอบสวนข้อเท็จจริง ทั้งนี้ เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานสำนักป้องกันการทุจริต เรื่อง การสอบสวนข้อเท็จจริง

5.6.5 การสรุปเรื่อง

หลังจากได้มีการพิจารณา และลงโทษเรียบร้อยแล้ว สำนักป้องกันการทุจริต และหน่วยงานที่เกิดเหตุทุจริต จะประสานงานหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุจากบทเรียนที่ได้รับ เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขในระยะยาว และนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการประเมินผลการควบคุมภายใน และคณะอนุกรรมการอื่น ที่เกี่ยวข้องรับทราบต่อไป

5.6.6 การจัดทำรายงาน

พนักงานป้องกันการทุจริต จัดทำรายงาน ผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้า การป้องกันการทุจริต การสอบสวนข้อเท็จจริง เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และทันกาล โดยต้องไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงาน และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน

6. การจัดเก็บข้อมูล

สำนักป้องกันการทุจริต บันทึกข้อมูลจากเหตุการณ์ทุจริต ข้อมูลเอกสารประวัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของรายชื่อผู้กระทำทุจริต ที่ผ่านขั้นตอนการสอบสวน และพิจารณาตัดสินเหตุทุจริตเรียบร้อยแล้ว สำนักป้องกันการทุจริต และ/หรือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบ (Compliance and Rules Department) จะต้องพิจารณาว่าสมควรนำรายชื่อผู้กระทำทุจริตใส่ไว้ในฐานข้อมูลรายชื่อผู้ต้องเฝ้าระวัง (Warning Register) ของสำนักป้องกันการทุจริตทุกครั้ง โดยพนักงานป้องกันการทุจริต มีหน้าที่ ในการจัดเก็บรักษาข้อมูล และเอกสารสำคัญ ดังนี้

- 1) การเก็บรักษาข้อมูล และเอกสารสำคัญ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เกี่ยวกับการเปิดเผย การเผยแพร่ การจัดการและควบคุมเอกสาร การเก็บรักษา และการทำลาย
- 2) การรักษาความลับ เจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริตจะต้องเคารพคุณค่า และสิทธิของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลที่ได้รับ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูล โดยปราศจากอำนาจหน้าที่ เว้นแต่เมื่อกฎหมาย หรือ

วิชาชีพได้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ซึ่งเจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริตจะต้องรอบคอบในการใช้ และปกป้องข้อมูลที่ได้มาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่ใช้ข้อมูลที่ได้มาเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน หรือเพื่อการใดที่ขัดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของธนาคาร ทั้งนี้การเปิดเผยต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและ/หรือที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายก่อนตามความเหมาะสม

- 3) การรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบการทุจริต ควรชี้แจงเกี่ยวกับความปลอดภัย หรือการเก็บรักษาความลับตามนโยบายของธนาคาร และตามสาระสำคัญที่ครอบคลุมในรายงานเพื่อหลีกเลี่ยงการเปิดเผยที่ไม่ได้รับอนุญาต

7. การทบทวนและประเมินผล

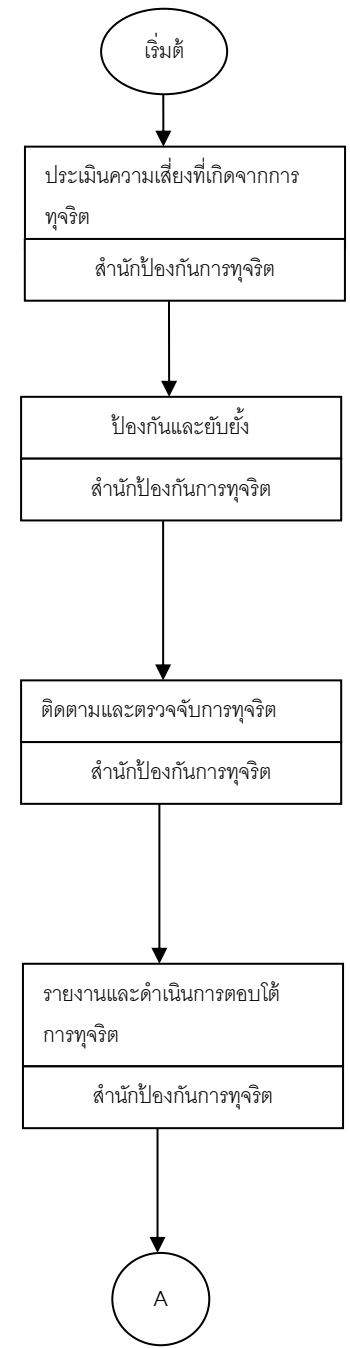
7.1 สำนักป้องกันการทุจริต

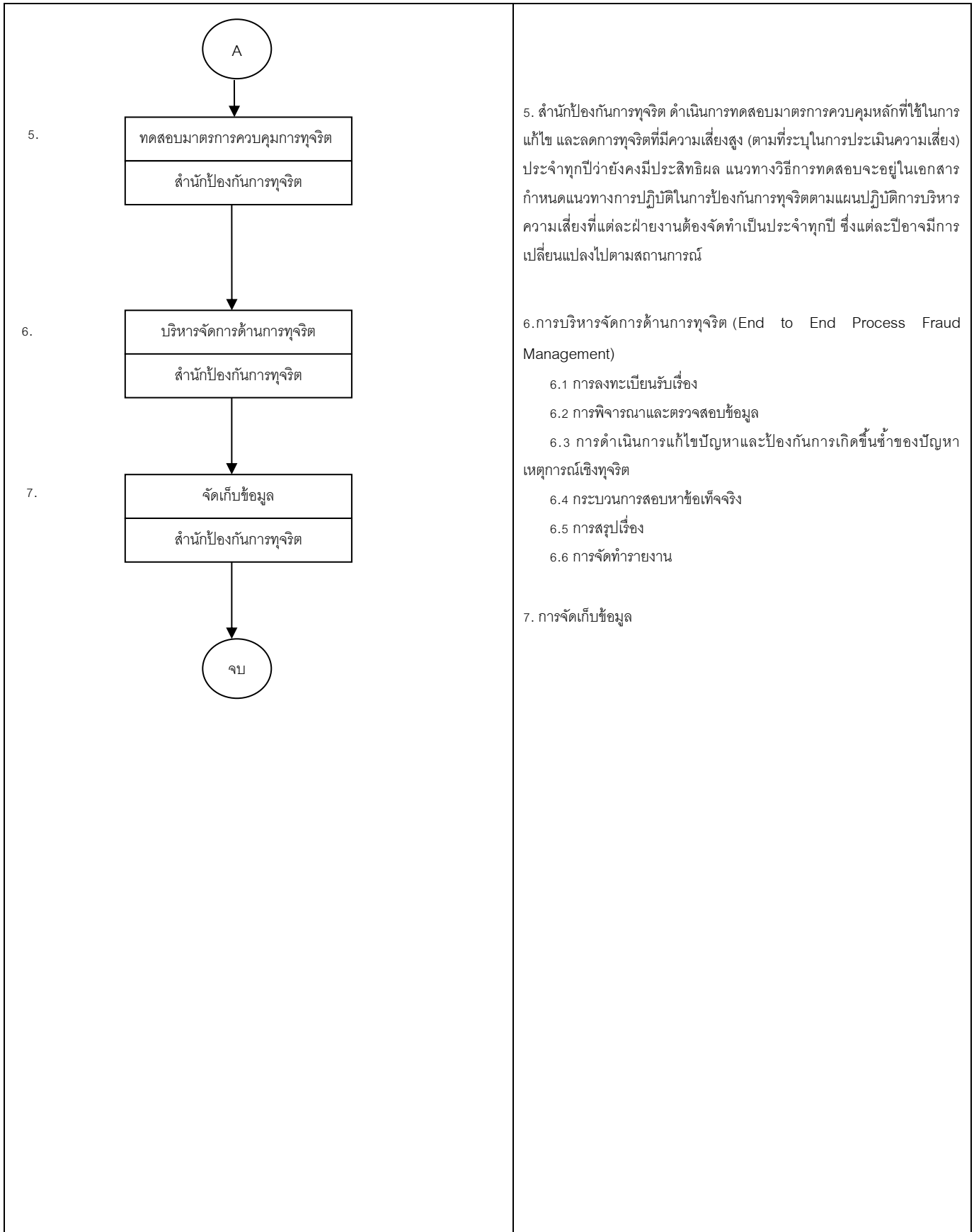
มีหน้าที่ดำเนินการทบทวน และประเมินผล นโยบายป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Policy) เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อเห็นสมควรว่าต้องมีการปรับปรุง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยต้องนำเสนอให้คณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายในพิจารณาเห็นชอบ เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ

7.2 สำนักป้องกันการทุจริต

มีหน้าที่ดำเนินการทบทวนและประเมินผล คู่มือปฏิบัติงาน สำนักป้องกันการทุจริตให้มีความสอดคล้องกับ นโยบายป้องกันการทุจริต (Anti Fraud Policy) ที่จะต้องมีการทบทวน และประเมินผลเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อเห็นสมควรว่าต้องมีการปรับปรุง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยนำเสนอขออนุมัติต่อผู้จัดการธนาคาร

8. แผนภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
 <pre> graph TD Start([เริ่มดี]) --> Step1[ประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต] Step1 --> Step2[ป้องกันและยับยั้ง สำนักป้องกันการทุจริต] Step2 --> Step3[ติดตามและตรวจจับการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต] Step3 --> Step4[รายงานและดำเนินการตอบโต้ การทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต] Step4 --> End([A]) </pre> <p>1. ประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต</p> <p>2. ป้องกันและยับยั้ง สำนักป้องกันการทุจริต</p> <p>3. ติดตามและตรวจจับการทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต</p> <p>4. รายงานและดำเนินการตอบโต้การทุจริต สำนักป้องกันการทุจริต</p>	<p>1. การประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต</p> <p>1.1 ระบุความเสี่ยง (Identify Risks)</p> <p>1.2 วิเคราะห์ความเปราะบางและโอกาสของการทุจริต (Susceptibility to Fraud)</p> <p>1.3 ประเมินความเสี่ยงซ้ำ (Reassess Risks)</p> <p>2. การป้องกันและยับยั้งการทุจริต</p> <p>2.1 การกำกับดูแลโดยผู้บริหาร (Management Oversight)</p> <p>2.2 การอบรมและให้ความรู้เรื่องการทุจริต (Fraud Training and Awareness)</p> <p>2.3 กระบวนการคัดสรรพนักงานก่อนและหลังการว่าจ้าง (Pre & Post Employment)</p> <p>2.4 กระบวนการคัดเลือกลูกค้า (Customer Screening)</p> <p>2.5 การควบคุมด้านโครงสร้างองค์กร (Organization Controls)</p> <p>2.6 การกระทบยอด (Reconciliation)</p> <p>2.7 การควบคุมการเข้าออกสถานที่ และการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้ (Physical and User Access)</p> <p>2.8 สัญญาณเตือนล่วงหน้าการทุจริต (Fraud Alerts)</p> <p>2.9 การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Lessons Learnt)</p> <p>2.10 การให้ความรู้แก่ลูกค้า (Customer Awareness)</p> <p>2.11 การยับยั้งการทุจริต (Fraud Deterrence)</p> <p>3. การติดตามและตรวจจับการทุจริต</p> <p>3.1 แนวโน้มการทุจริต</p> <p>3.2 ระบบการติดตามและตรวจจับการทุจริต</p> <p>4. การรายงานและดำเนินการตอบโต้การทุจริต</p> <p>4.1 การรายงานการทุจริต (Fraud Reporting)</p> <p>4.2 การจำกัดความเสียหาย (Damage Limitation)</p> <p>4.3 การสอบสวนการทุจริต (Fraud Investigation)</p> <p>4.4 รายชื่อผู้ที่ต้องเฝ้าระวัง (Warning Register)</p> <p>4.5 การเก็บบันทึกข้อมูล (Record Keeping)</p> <p>4.6 การตอบโต้การทุจริต (Fraud Response)</p>
แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย



9. บทลงโทษ

ในกรณีใดๆ ก็ตาม หากพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหรือมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนให้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน/ระเบียบปฏิบัติงาน/ระเบียบธนาคารฉบับนี้ อันเป็นเหตุให้ธนาคารและ/หรือลูกค้าของธนาคารได้รับความเสียหายพนักงานต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยอาจถูกลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร



ธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย
ISLAMIC BANK OF THAILAND • بنك الإسلام في تايلاند



ใบแจ้งเหตุการณ์กระทำความผิด

ถึง สำนักป้องกันการทุจริต ผู้รับแจ้ง _____ วันที่รับแจ้ง _____ เวลา _____

หน่วยงานที่เกิดเหตุการณ์ _____

เรื่อง _____ วันเวลาที่เกิดเหตุ (โดยประมาณ) _____

รายละเอียดข้อเท็จจริง _____

บุคคลที่เกี่ยวข้อง _____

ความเสียหายโดยประมาณ _____

เรื่องที่ขอให้ดำเนินการ _____

พยานหลักฐาน (ถ้ามี) _____

ข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งเหตุการณ์กระทำความผิด

ชื่อ - นามสกุล _____

ตำแหน่ง _____

สังกัดหน่วยงาน _____

โทรศัพท์มือถือ _____ Off _____

E - mail Address _____

ที่อยู่ _____

ลงชื่อ _____

(ผู้แจ้งเหตุการณ์กระทำความผิด)

วันที่ _____ / _____ / _____

หมายเหตุ

- 1) ผู้แจ้งโปรดระบุชื่อ - นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด
ที่อยู่ โทรศัพท์ และ E - mail Address
- 2) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กรุณา
อ้างถึง กฎ ระเบียบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง

ความเห็นของสำนักป้องกันการทุจริต

เห็นควรให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ (ผู้จัดการส่วนขึ้นไป)

วันที่ _____ / _____ / _____