



เคียงคู่รักษาประชาชน

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

(Whistle Blowing Policy)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยคณะกรรมการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้บริหาร พนักงานทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้น ภายในและภายนอกองค์กร หากพบว่ามีกรณีการละเมิดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จะไม่มีการพ้องผันใดๆ โดย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำใดๆ ที่ไม่ถูกต้อง และร้องเรียนการประพฤติผิด กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ซึ่งผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองผลกระทบจากการร้องเรียนนั้น โดยปกปิดชื่อผู้แจ้งเบาะแสเป็นความลับ มีขั้นตอนในการสอบสวนผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดอย่างเป็นธรรม มีหลักฐานที่ชัดเจน ตรวจสอบได้

วัตถุประสงค์

นโยบายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นมาตรการในการคุ้มครองและให้เป็นธรรมแก่พนักงาน กรรมการ และบุคคลอื่นๆ ที่แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส.
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของ ธ.ก.ส. ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ แจ้งเบาะแสและร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส.
3. ให้ความคุ้มครองพนักงานที่ได้แจ้งเบาะแสและร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือใดๆ แก่ ธ.ก.ส. ไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
4. กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและรักษาข้อมูลเป็นความลับในการแจ้งเบาะแส และร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริต เพื่อช่วยให้บุคคลใดก็ตามสามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ
5. ป้องปรามการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน ธ.ก.ส. และช่วยให้สามารถตรวจพบและลดความเสียหายจากการกระทำผิดหรือการทุจริต
6. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. และการมีจริยธรรมที่ดีของพนักงาน

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

หมายถึง นโยบายที่ ธ.ก.ส. เปิดรับการแจ้งเบาะแสในการประพฤติผิดต่างๆ เกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ตลอดจนจริยธรรม จรรยาบรรณ ที่เกิดขึ้นภายใน ธ.ก.ส. และมีมาตรการที่ชัดเจนคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ผู้แจ้งเบาะแส (Whistle Blower)

หมายถึง บุคคลภายในและภายนอก ธ.ก.ส. ซึ่งเป็นผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน หรือการกระทำที่เป็นภัยต่อความมั่นคงในระบบการให้บริการและการบริหารงานของ ธ.ก.ส. ด้วยการแจ้งเบาะแสหรือเปิดเผยข้อมูลโดยตรงกับ ธ.ก.ส. เพื่อให้มีการสอบหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

การให้ข้อมูล (Whistle Blowing)

หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงในระบบการให้บริการและการบริหารงานของ ธ.ก.ส.

การกระทำผิด

1. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส.
2. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของ ธ.ก.ส.
3. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
4. การทุจริตต่อหน้าที่
5. การใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ เพื่อให้บุคคลมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น
6. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ของ ธ.ก.ส. โดยมีได้รับอนุญาต
7. การเปิดเผยข้อมูล ธ.ก.ส. โดยมีได้รับอนุญาต
8. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
9. การเรียกรับหรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยผิดกฎหมาย

การปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ ที่อยู่ ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับแจ้ง จะถูกเก็บเป็นความลับโดย ธ.ก.ส. ด้วยมาตรการรักษาความลับและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคาม จากการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนหรือให้ข้อมูลนั้นๆ และหากผู้ที่เสียประโยชน์ หรือได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสนั้น ข่มขู่ คุกคามใดๆ ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล จะถูกดำเนินการตามมาตรการของ ธ.ก.ส. รวมถึงต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ธ.ก.ส. สามารถรายงานความคืบหน้า ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นก็สามารถให้ความยินยอมได้
2. ธ.ก.ส. จะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ
3. ธ.ก.ส. ต้องเก็บข้อมูลข้อเท็จจริงแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล
4. กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล สามารถร้องขอให้ ธ.ก.ส. กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ ธ.ก.ส. อาจกำหนดมาตรการคุ้มครอง โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย
5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

วิธีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนหรือให้ข้อมูล

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูล อย่างชัดเจน
2. ชื่อผู้กระทำความผิด เหตุแห่งการกระทำความผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างเพียงพอ

ช่องทางการรับเรื่อง

1. **ช่องทางพิเศษ** กรณีร้องเรียนกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แจ้งเรื่องได้ที่ประธานคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. **ช่องทางปกติ** กรณีแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แจ้งเรื่องได้ที่
 - 2.1 ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 - 2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่กำกับดูแลสายงานกำกับ การปฏิบัติงาน
 - 2.3 ผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

(ช่องทางพิเศษ และช่องทางปกติ สามารถนำส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ได้ที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เลขที่ 48/8 หมู่ที่ 18 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900)

2.4 สายด่วน 02-558-6444

2.5 E-mail : fraud@baac.or.th

2.6 Website : www.baac.or.th

2.7 Website Intranet : http://baacnet

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2562



(นายอภิรมย์ สุขประเสริฐ)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341

2346 Phaholyothin Rd., Senanikom, Chatuchak, Bangkok 10900 www.baac.or.th

เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
เรื่อง นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ ภารกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของธ.ก.ส. ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ดังกล่าวได้ คือการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงกำหนดนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตขึ้นโดยถือเป็นนโยบายสำคัญ ประกอบด้วยมาตรการหลัก 4 มาตรการ ดังนี้

1. การทุจริตทุกประเภท เป็นการกระทำที่ ธ.ก.ส. ยอมรับไม่ได้ ผู้ทุจริตและผู้สนับสนุนการทุจริตต้องถูกสอบสวน ดำเนินการลงโทษอย่างเด็ดขาดรวมทั้งการดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาจนถึงที่สุด
2. การรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียนเรื่องทุจริต ธ.ก.ส. จะเปิดกว้างเพื่อความสะดวก และให้ความสำคัญในการตรวจสอบทุกกรณี
3. ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วยความสุจริตใจ และให้ผู้ปฏิบัติงานละเว้นการเข้าไปมีส่วนในกิจกรรมใดที่จะเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์
4. การให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองพยาน ผู้แจ้งเบาะแสและผู้ปฏิบัติงานสอบสวนในเรื่องทุจริต ธ.ก.ส. มีการออกข้อบังคับและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยจากการให้ข้อมูลและการทำงาน

ธ.ก.ส. ขอแจ้งให้ประชาชน ลูกค้าของธนาคาร และ พนักงาน ธ.ก.ส. ทราบว่า ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญต่อการแจ้งเบาะแสเพื่อที่จะทำการปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบอย่างจริงจัง โดยประกาศเป็น “นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด” และมีหลักประกันต่อการคุ้มครองให้ความช่วยเหลือผู้แจ้งเบาะแสและพยานผู้ให้ข้อเท็จจริง

ในส่วนการพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานผู้ทุจริต นอกจากจะพิจารณาลงโทษอย่างเด็ดขาดแล้ว ธ.ก.ส. จะพิจารณาในเรื่องการกำกับ ควบคุม ดูแล พนักงานผู้ทุจริตด้วยว่าผู้บังคับบัญชา มีความบกพร่องอย่างไร จึงขอให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นได้ซักซ้อม กำชับ ควบคุม ดูแลพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผน วิธีปฏิบัติ ของ ธ.ก.ส. และประพฤติดุปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 11 ก.ค. 2560

(นายอภิรมย์ สุขประเสริฐ)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ภารกิจและเป้าหมายของธนาคาร ภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้บริหาร พนักงานทุกคน ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร หากพบว่ามีการละเมิดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จะไม่มีการพ้องผิดใดๆ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำใดๆ ที่ไม่ถูกต้อง และร้องเรียนการประพฤติผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร ซึ่งผู้ร้องเรียนจะได้รับ ความคุ้มครองผลกระทบจากการร้องเรียนนั้น โดยปกปิดชื่อผู้แจ้งเบาะแสเป็นความลับ มีขั้นตอนในการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดอย่างเป็นธรรม มีหลักฐานที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

2. วัตถุประสงค์

1. เป็นมาตรการในการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน กรรมการ และบุคคลอื่นๆ ที่แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส.
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของ ธ.ก.ส. ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ แจ้งเบาะแสและร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส.
3. ให้ความคุ้มครองพนักงานที่ได้แจ้งเบาะแสและร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือใดๆ แก่ ธ.ก.ส. ไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
4. กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและรักษาข้อมูลเป็นความลับในการแจ้งเบาะแส และร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริต เพื่อช่วยให้บุคคลใดก็ตามสามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ
5. ป้องปรามการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน ธ.ก.ส. และช่วยให้สามารถตรวจพบและลดความเสียหายจากการกระทำผิดหรือการทุจริต
6. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. และการมีจริยธรรมที่ดีของพนักงาน

3. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ธ.ก.ส. สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นก็สามารถให้ความยินยอมได้
2. ธ.ก.ส. จะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ
3. ธ.ก.ส. ต้องเก็บข้อมูลข้อเท็จจริงแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล

4. กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล สามารถร้องขอให้ ธ.ก.ส. กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ ธ.ก.ส. อาจกำหนดมาตรการคุ้มครอง โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

4. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

1. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน กรณีที่ไม่ระบุตัวตนจะต้องให้รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่แสดงถึงการกระทำผิด

2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และควรมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 วัน เดือน ปี

2.2 ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล)

2.3 เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

2.4 รายละเอียดการร้องเรียน

2.5 ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ส่วนงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

2.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

1) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงาน

2) การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือส่วนงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

3) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและ เก็บเป็นฐานข้อมูล

3. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 2 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

3.2 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3.3 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

3.4 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ธนาคารกำหนด

1. **ช่องทางพิเศษ** กรณีร้องเรียนกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
แจ้งเรื่องได้ที่ประธานคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC) ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร

2. ช่องทางปกติ กรณีแจ้งเบาะแสการกระทำผิด แจ้งเรื่องได้ที่

- 2.1 ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่กำกับดูแลสายงานกำกับการปฏิบัติงาน
- 2.3 ผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
(ช่องทางพิเศษ และช่องทางปกติ สามารถนำส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ได้ที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร เลขที่ 48/8 หมู่ที่ 18 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900)
- 2.4 สายด่วน 02-558-6444
- 2.5 E-mail : fraud@baac.or.th
- 2.6 Website : www.baac.or.th
- 2.7 Website Intranet : <http://baacnet>

โครงสร้าง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

วิสัยทัศน์

.....

“เป็นส่วนงานที่มุ่งเน้น

การจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง

การควบคุมภายใน

ตามหลักธรรมาภิบาล”

พันธกิจ

.....

1. ให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. มีการจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต ตามหลักธรรมาภิบาล
3. ส่งเสริมวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกย่องธรรมาภิบาลในการจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

บทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กลุ่มงานตรวจจับและตรวจสอบธุรกรรม

1. งานการควบคุม ดูแลรายการผิดปกติ ต้องสงสัยทั้ง Detective และ Preventive ในระบบงานสินเชื่อระบบงานเงินฝาก ระบบงาน ATM และ CDM ระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกร และระบบงาน Mobile Phone Banking ของธนาคาร พร้อม การแจ้งเตือนบนระบบ Fraud ทั้งในและนอกเวลาทำการ
2. งานตรวจสอบรายการผิดปกติ โดยประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องพิจารณาการดำเนินการทำธุรกรรม เพื่อป้องกันความเสียหายในเบื้องต้น
3. งานบริหารจัดการข้อมูลความเสี่ยง การทุจริตและข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ วิเคราะห์พฤติกรรมของ ลูกค้า/พนักงาน วิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มการทุจริตในอนาคตทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
4. งานให้ความร่วมมือกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารความเสี่ยง การป้องกันและการตรวจสอบ การทุจริตและข้อผิดพลาด รวมทั้งวิเคราะห์พฤติกรรมและกระบวนการในการทุจริตแต่ละครั้ง ข้อมูลการทุจริต ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำธุรกรรมทุกประเภท ฐานข้อมูล ความเสี่ยงการทุจริต และข้อผิดพลาด สาเหตุ ปัญหา การทุจริต เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปิดความเสี่ยง และกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา
5. งานสนับสนุนในการกิจที่รับผิดชอบแก่ส่วนงานต่าง ๆ
6. งานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานพัฒนาระบบตรวจสอบทุจริต

1. งานพัฒนาระบบตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection) ของธนาคาร
2. งานกำหนดวิธีการป้องกัน ลดความเสี่ยงจากการทุจริต (Preventive) แนวทางแผนงานบริหารการป้องกันการทุจริต และข้อผิดพลาด
3. งานรวบรวมเหตุการณ์ที่ทุจริตของธนาคาร ข้อมูลรายงานธุรกรรมทางการเงิน (Financial Transaction) และไม่เกี่ยวข้องทางการเงิน (Non-Financial Transaction) ที่มีข้อมูลบ่งชี้เหตุผิดปกติ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมกระบวนการหรือข้อมูลต่าง ๆ ในการเกิดทุจริต มากำหนดเป็นเงื่อนไขในระบบตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection) และกำหนดเงื่อนไขการเฝ้าระวัง (Business Rule) ทางธุรกิจ
4. งานประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตและข้อผิดพลาด (Fraud Assessment) วิเคราะห์แนวโน้มการทุจริต พัฒนาจุดควบคุมจากคดีทุจริตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากภายในและภายนอกธนาคาร
5. งานประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการค้นหาข้อเท็จจริงและติดตามการทุจริตเพื่อป้องกันและแก้ไขความสูญเสียของธนาคาร
6. งานสนับสนุนในการกิจที่รับผิดชอบแก่ส่วนงานต่าง ๆ
7. งานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

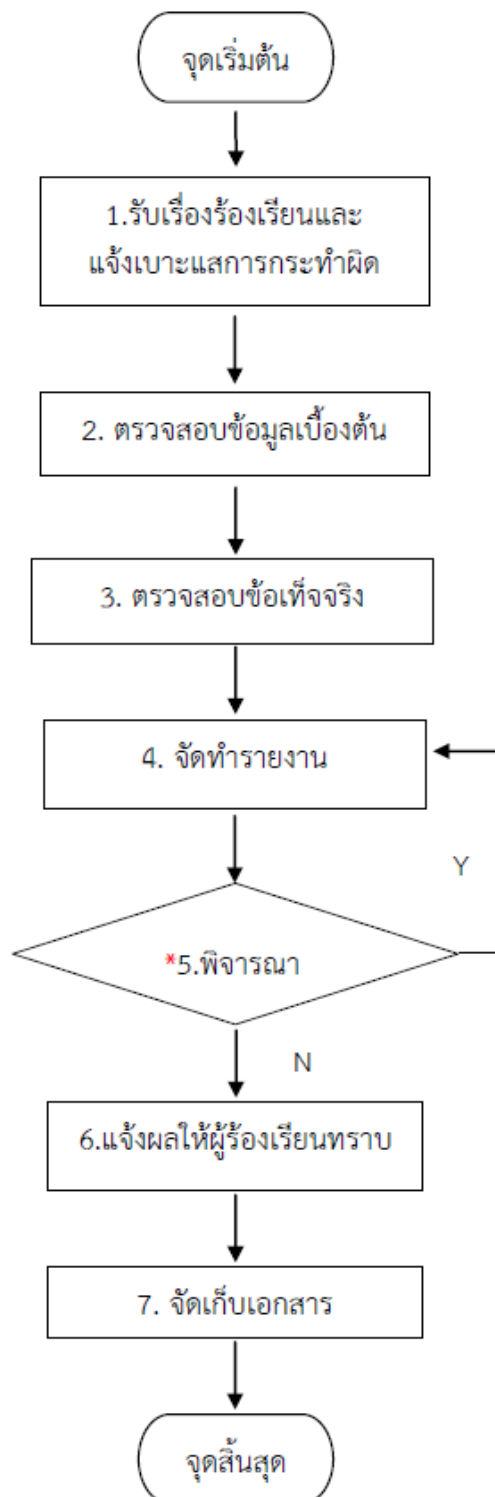
กลุ่มงานกลยุทธ์และประเมินจุดควบคุม

1. งานกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงจากการกระทำทุจริต
2. งานจัดทำแนวทางการประเมินเพื่อป้องกันและบ่งชี้การเกิดทุจริตภายในธนาคาร
3. งานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและผู้บริหารเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต
4. งานบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ของส่วนงาน
5. งานจัดทำและบริหารงบประมาณประจำปี
6. งานประสานการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ คำชี้แจง วิธีปฏิบัติงาน บันทึกข้อตกลงข้อพึงระมัดระวัง และผังกระบวนการทำงาน (Work Process Improvement) ในความรับผิดชอบของส่วนงาน
7. งานจัดทำแผนการดำเนินงาน
8. งานสนับสนุนการบริหารของสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

กลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. งานการตรวจสอบรายการที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยทุจริต
2. งานสอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง หลักฐานรายการที่เกี่ยวข้องที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต และประสานงาน หากมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น
3. งานแก้ไขปัญหาและให้ข้อเสนอแนะ
4. งานประสานงาน ติดตามผล และจัดทำฐานข้อมูลเหตุผิดปกติ สถิติ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการรายงานปัญหาและอุปสรรคเสนอผู้บริหารของธนาคาร
5. งานจัดทำรายงานพัฒนาจุดควบคุมจากคดีทุจริตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
6. งานการให้คำปรึกษาเสนอแนะแนวทางมาตรการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน วิธีป้องกันการรั่วไหลหรือการทุจริต
7. งานการติดตามรายงานพิเศษต่าง ๆ (กรณีทุจริต)
8. งานรายงานข้อมูลการทุจริตและผลเสียหายหรือผลกระทบ
9. งานสนับสนุนในการกิจที่รับผิดชอบแก่ส่วนงานต่าง ๆ
10. งานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

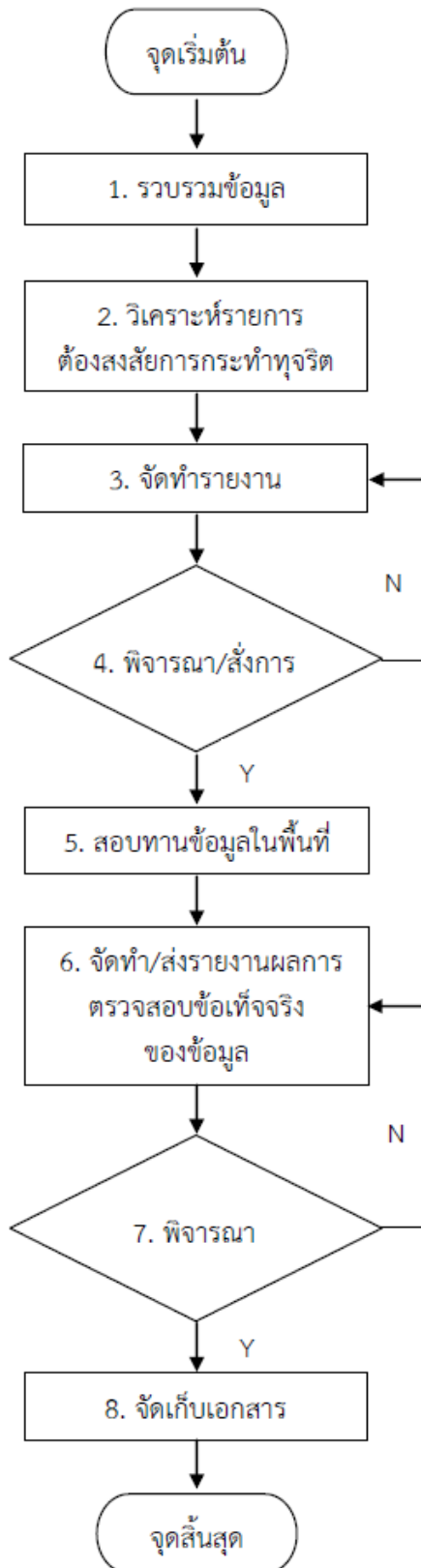
แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)



1. รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด จากทุกช่องทาง เอกสาร/หลักฐานการรับแจ้ง (ถ้ามี) พร้อมบันทึกทะเบียนการรับเรื่อง
- 2-3. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และต้องรายงานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อยุติหรืออนุมัติตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หากต้องลงพื้นที่ก็ให้ดำเนินการ
4. จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด พิจารณา
5. คณะกรรมการพิจารณา และสั่งการ
6. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากเรื่องร้องเรียนมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารโดยตรง ให้ส่งเรื่องถึงฝ่ายบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการด้านความกังวลสาธารณะ
7. จัดเก็บเอกสารตามอายุการทำลายที่ธนาคารกำหนด

*หมายถึง ขั้นตอนที่มีความสำคัญจำเป็นต้องกำหนด จุดควบคุม ความถี่ในการควบคุม และระดับการควบคุม ของขั้นตอนนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานหรือผู้รับผิดชอบปฏิบัติ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูล



1. รวบรวมข้อมูลผิดปกติต้องสงสัยทุจริต จากกลุ่มงานตรวจจับและตรวจสอบธุรกรรม และข้อมูลระบบการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC)
2. วิเคราะห์ประเด็นข้อมูลผิดปกติต้องสงสัยทุจริต
3. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์รายการต้องสงสัยการกระทำทุจริต พร้อมเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบรายงานผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหารส่วนงานพิจารณา
4. จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด พิจารณา
5. ผู้บริหารส่วนงาน พิจารณารายงานสรุปผลการวิเคราะห์รายการต้องสงสัยการกระทำทุจริต และสั่งการ
6. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูล โดยพิจารณาจากเหตุผิดปกติ หรือความบกพร่องที่สำคัญในระบบการควบคุมภายในที่ตรวจพบ หรือมีหลักฐานชัดเจน หรือประเด็นที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่ธนาคาร พร้อมทั้งให้ความเห็นและนำเสนอผู้บริหารส่วนงาน
7. ผู้บริหารส่วนงาน พิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูล และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้ความเห็น หากมีข้อเสนอแนะ/แก้ไข หรือหาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเพิ่มเติม ให้ดำเนินการประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง กรณียุติเรื่อง ให้ดำเนินการรายงานผลเป็นรายเดือน และสรุปเป็นรายไตรมาสเสนอฝ่ายจัดการที่ดูแล
8. จัดเก็บรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูล พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

* หมายถึง ขั้นตอนที่มีความสำคัญจำเป็นต้องกำหนด จุดควบคุม ความถี่ในการควบคุม และระดับการควบคุมของขั้นตอนนั้นๆ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือผู้รับผิดชอบ ถือปฏิบัติ