

O17 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ธนาคารกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนสามารถแจ้งเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งหากผู้ใดพบเห็นการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร หรือพนักงานบริษัทในเครือ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับต่าง ๆ โดยสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดดังนี้

ช่องทางในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด



อีเมล ประธานกรรมการธนาคาร

whistletruth@krungthai.com



อีเมล Whistle Blowing Team

whistle@krungthai.com



โทรศัพท์

02-208-4120 (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-17.00 น.)



จดหมาย

Whistle Blowing Team สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
บมจ. ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110



โทรสาร

02-256-8778

นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถแจ้งเบาะแสร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารโดยตรงทางอีเมลของคณะกรรมการและผู้บริหาร ซึ่งจะมี Email Address ในระบบ Intranet ของธนาคารและมีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนอื่นอีก ได้แก่



อีเมล

Hr_hotline@krungthai.com



สายด่วนทางโทรศัพท์หมายเลข

02-208-8887



อีเมล

hr.care@krungthai.com ซึ่งดูแลโดยผู้บริหาร
สายงานทรัพยากรบุคคล และบรรษัทภิบาล
ผู้บริหารกลุ่มสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์
และผู้บริหารฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์



แอปพลิเคชัน

One Krungthai โดยพนักงานสามารถเข้าไปที่เมนู
“ร้องเรียนร้องทุกข์” ผ่านแอปพลิเคชัน

รวมทั้งธนาคารได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

**คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
(Whistle Blowing Policy)**



Krungthai
กรุงเทพ

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

ทบทวนเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2567
ประกาศใช้ตามคำสั่งที่ ร.1803 / 2567

สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่ม Corporate Secretariat
Legal Compliance & Financial Crime

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. หลักการ	3
2. คำนิยาม	3
3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	4
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	4
5. บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง	5
6. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	5
7. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	6
8. ช่องทางในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	6
9. การบังคับใช้นโยบาย	6
10. บทลงโทษ	7
11. การทบทวนนโยบาย	7

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

1. หลักการ

เพื่อเป็นศูนย์กลางและเปิดโอกาสให้บุคลากรของธนาคาร พนักงานบริษัทในเครือธนาคาร รวมถึงลูกค้าและบุคคลภายนอก แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด (เบาะแส) ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต การกระทำผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอก การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการให้ / รับสินบน หรือคอร์รัปชัน รวมทั้งการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และ Best Business Practice โดยนโยบายดังกล่าวมีการกำหนดกระบวนการรับแจ้งเบาะแส และมาตรการการควบคุมครองและให้เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามระเบียบการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของธนาคาร รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (หากมี)

2. คำนิยาม

ลำดับ	ข้อความ	หมายถึง
1	การกระทำผิด	การกระทำหรือการละเว้นการกระทำใด ๆ ที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบของธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอก หรือตามที่กฎหมายกำหนด การกระทำการโดยทุจริต การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการให้ / รับสินบน หรือคอร์รัปชัน รวมทั้งการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และ Best Business Practice
2	มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน / พักงาน / เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเบาะแส จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3	หน่วยงานรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	Whistle Blowing Team ภายใต้การดูแลของสำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
4	ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	บุคลากรของธนาคาร พนักงานบริษัทในเครือธนาคาร รวมถึงลูกค้าและบุคคลภายนอก ซึ่งจะระบุตัวตนหรือไม่ก็ได้
5	ผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	บุคลากรของธนาคาร พนักงานบริษัทในเครือธนาคาร
6	ธนาคาร	บมจ. ธนาคารกรุงเทพ
7	บุคลากรของธนาคาร	ประธานกรรมการธนาคาร กรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ และพนักงาน
8	กรรมการธนาคาร	กรรมการในคณะกรรมการธนาคาร
9	พนักงาน	บุคคลที่ธนาคารตกลงว่าจ้างให้เข้ามาทำงานเป็นการประจำ หรือชั่วคราวให้แก่ธนาคาร โดยจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างให้ ไม่ว่าจะเรียกว่าที่ปรึกษา พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษาตามสัญญา พนักงานตามสัญญา หรือลูกจ้างตามสัญญาก็ตาม

ลำดับ	ข้อความ	หมายถึง
10	พนักงานที่สามารถเข้าถึงข้อมูล	จำกัดสิทธิเฉพาะพนักงานผู้รับแจ้งเบาะแส พนักงานที่เกี่ยวข้อง (พนักงานผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง, พนักงานผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัย) และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา
11	พนักงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	พนักงานที่ไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แต่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการทางวินัย หรือสอบสวน / ดำเนินคดี หรือความร่วมมือด้านอื่น
12	คณะกรรมการ GRC	คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ตามคำสั่งแต่งตั้งของธนาคาร
13	คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ	คณะกรรมการ Governance Risk and Compliance (GRC) ระดับจัดการ ตามคำสั่งแต่งตั้งของธนาคาร
14	คู่มือปฏิบัติงาน	คู่มือการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ของธนาคาร ซึ่งมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยให้ระยะเวลา เป็นไปตาม SLA ที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ

3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

การกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำโดยทุจริต / ผิดวินัย / ไม่ปฏิบัติตามระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอก การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการให้ / รับสินบน หรือคอร์รัปชัน รวมทั้งการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และ Best Business Practice

กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส ไม่ได้ระบุตัวตน ผู้แจ้งเบาะแส จะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดด้วย โดยจะไม่พิจารณาเบาะแส ที่แจ้ง หากเป็นกรณีดังต่อไปนี้

3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

3.2 เรื่องที่สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล, Cluster Audit หรือหน่วยงานอื่นของธนาคารที่มีอำนาจได้พิจารณาและวินิจฉัยเสร็จสิ้นอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่พยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

บุคลากรของธนาคาร พนักงานบริษัทในเครือธนาคาร รวมถึงลูกค้าและบุคคลภายนอกที่พบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำทุจริต / ผิดวินัย / ไม่ปฏิบัติตามระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอก หรือการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการให้ / รับสินบน หรือคอร์รัปชัน หรือการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) หรือ Best Business Practice

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกแจ้งเบาะแส โดยไม่สุจริต ธนาคารจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกแจ้งเบาะแส ดังนี้

- 4.1 หากผู้แจ้งเบาะแสฯ เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร จะดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบธนาคารว่าด้วยระเบียบการพนักงาน
- 4.2 หากผู้แจ้งเบาะแสฯ เป็นบุคคลภายนอก และธนาคารได้รับความเสียหาย ธนาคารอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเบาะแสฯ ด้วย

5. บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง

- 5.1 ผู้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ได้แก่ Whistle Blowing Team ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
- 5.2 ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของหลักฐาน ได้แก่ คณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ โดยที่ประชุมสามารถพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้ตามที่เห็นสมควร และอาจเชิญผู้บริหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (แล้วแต่กรณี) เข้าร่วมให้ความเห็นด้วย ทั้งนี้ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเบาะแสการกระทำผิดจะไม่มีสิทธิเข้าร่วมให้ความเห็น

ทั้งนี้ สำหรับกรณีบริษัทในเครือ ธนาคารจะนำส่งเรื่องให้ประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทในเครือ ดำเนินการตามกระบวนการปกติต่อไป พร้อมทั้งนำส่งให้กรรมการผู้แทนของธนาคารในบริษัทดังกล่าว

- 5.3 ผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ได้แก่ บุคลากรของธนาคาร และพนักงานบริษัทในเครือธนาคาร

6. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- 6.1 รวบรวมเบาะแสฯ และสืบค้นเบาะแสฯ เพิ่มเติม

6.1.1 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสฯ เป็นบุคลากรของธนาคาร ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามระเบียบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคาร รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (หากมี) แต่หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการละเมิด หรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ให้ดำเนินการตามแนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติ และกระบวนการจัดการปัญหาเมื่อเกิดการละเมิด หรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Procedure) ของธนาคาร

6.1.2 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสฯ เป็นพนักงานบริษัทในเครือธนาคาร ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- 6.2 รายงานผล

6.2.1 Whistle Blowing Team มีหน้าที่รายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแสฯ หรือ ผู้ซึ่งผู้แจ้งเบาะแสฯ ได้แจ้งความประสงค์ (เป็นลายลักษณ์อักษร) ไว้กับธนาคารทราบ หากผู้แจ้งเบาะแสฯ มีการเปิดเผยตนเอง หรือให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้

6.2.2 Whistle Blowing Team ต้องสรุปผลการดำเนินการในแต่ละกรณีที่ได้รับแจ้งเบาะแสฯ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการต่าง ๆ ที่กำหนดในคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้รับทราบรายไตรมาส

7. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารจะให้ความคุ้มครองที่เหมาะสมแก่ผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสการกระทำผิด หรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องในทุขั้นตอนของการดำเนินการตามนโยบายฯ ดังนี้

7.1 ไม่เปิดเผยชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถเชื่อมโยงไปถึงผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสการกระทำผิด รวมถึงบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามนโยบายฯ เว้นแต่ผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสการกระทำผิดยินยอมให้ธนาคารเปิดเผยได้ หรือเป็นกรณีที่ธนาคารจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

7.2 กรณีที่ผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแส หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามนโยบายฯ เป็นบุคลากรของธนาคาร จะได้รับความคุ้มครองโดยจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน / ลักษณะงาน / สถานที่ทำงาน / พักงาน / เลิกจ้าง รวมถึงการพิจารณาความดีความชอบ หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการคุ้มครองบุคคลใดก่อนการพิจารณาจะถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ก่อน

7.3 บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องเบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเบาะแส ตามนโยบายนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเบาะแส หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเบาะแส ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจ ฝ่าฝืน นำข้อมูลออกไปเปิดเผย ธนาคารจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ / หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน (แล้วแต่กรณี)

8. ช่องทางในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ผู้แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ดังนี้

- ประธานกรรมการธนาคาร E-mail : whistletruth@krungthai.com
- Whistle Blowing Team E-mail : whistle@krungthai.com
- จดหมาย : Whistle Blowing Team
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
บมจ. ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
- โทรศัพท์ : 0 2208 4120
(วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 17.00 น.)
- โทรสาร : 0 2256 8778

9. การบังคับใช้นโยบาย

ให้นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับธนาคาร ยกเว้นในกรณีที่นโยบายนี้กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศที่ธนาคารดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้น ๆ แทน

10. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยประมาทเลินเล่อหรือจงใจไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแส ต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่ธนาคารหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่ง อาญา หรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

11. การทบทวนนโยบาย

ธนาคารจะจัดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ เช่น มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือต้องดำเนินการตามระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ให้ทบทวนทันทีหรือภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับทราบการเปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ กรณีที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีความสำคัญจะเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (ROC) โดยรายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญจะเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร



Krungthai
กรุงเทพ

**คู่มือปฏิบัติงาน
การดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
(Whistle Blowing Policy)**

สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่ม Corporate Secretariat
Legal Compliance & Financial Crime



สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. ที่มา วัตถุประสงค์	3
2. การปฏิบัติงานกรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเป็นบุคลากรของธนาคาร	3
แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) กรณีบุคลากรของธนาคารเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	6
3. การปฏิบัติงานกรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเป็นพนักงานบริษัทในเครือธนาคาร	7
แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) กรณีพนักงานบริษัทในเครือธนาคารเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	9
4. การรายงานผล	
4.1 การรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	10
แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	12
4.2 การรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	13
แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรายงานผลให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	14
5. เอกสารแนบท้ายคู่มือปฏิบัติงาน	15



1. ที่มา วัตถุประสงค์

ธนาคารได้ประกาศนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ตามคำสั่งที่ ธ.1803/2567 ลง วันที่ 4 ธันวาคม 2567 โดยให้ผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2567 เป็นต้นไป เพื่อให้ธนาคารมีศูนย์กลางในการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (เบาะแส) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรของธนาคาร พนักงานบริษัทในเครือธนาคาร รวมถึงลูกค้าและบุคคลภายนอก แจ้งเบาะแส ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทุจริต การกระทำผิดระเบียบธนาคาร หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอก การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการให้ / รับสินบน หรือคอร์รัปชัน รวมทั้งการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และ Best Business Practice ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีการกำหนดกระบวนการรับแจ้งเบาะแส และมาตรการควบคุมครองและให้เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแส ด้วย โดยหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ จะดำเนินการตามระเบียบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคาร รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (หากมี) และหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล จะดำเนินการตามแนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติ และกระบวนการจัดการปัญหาเมื่อเกิดการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

การดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในธนาคาร ได้แก่ Cluster Audit สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล สายงานบริหารการเงิน หรือสายงานอื่น ๆ (แล้วแต่กรณี) และภายนอกธนาคาร ได้แก่ บริษัทในเครือของธนาคาร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ Whistle Blowing Team จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป

2. การปฏิบัติงานกรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเป็นบุคลากรของธนาคาร

2.1 การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

เมื่อผู้แจ้งเบาะแส แจ้งมายังธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) โดยผู้แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ดังนี้

- ประธานกรรมการธนาคาร E-mail : whistletruth@krungthai.com
- Whistle Blowing Team E-mail : whistle@krungthai.com
- จดหมาย : Whistle Blowing Team
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
บมจ. ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
- โทรศัพท์ : 0 2208 4120
(วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 17.00 น.)
- โทรสาร : 0 2256 8778



2.1.1 การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

Whistle Blowing Team จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส โดยหากเบาะแส มีรายละเอียดหรือข้อมูลไม่เพียงพอ Whistle Blowing Team จะติดต่อผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หากผู้แจ้งเบาะแส ระบุข้อมูลการติดต่อที่สามารถติดต่อได้ กรณีที่รับเรื่องจากผู้แจ้ง โดยตรง แต่หาก Whistle Blowing Team ได้รับแจ้งเบาะแส จากช่องทางอื่น ๆ เช่น ทีม Customer Insights จะนับจากวันที่ข้อมูลการแจ้งเบาะแสของผู้แจ้ง (ที่ติดต่อได้) ครบถ้วนเพียงพอสำหรับนำมาพิจารณาเบาะแสเบื้องต้น เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการคัดกรองเบาะแส และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการต่อไป

2.1.2 การคัดกรองเบาะแสการกระทำผิด

Whistle Blowing Team จะพิจารณาเบาะแส ว่า เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบหรือไม่ ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส โดยใช้แบบฟอร์ม Checklist สำหรับใช้คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ สำหรับ Whistle Blowing Team (ตามเอกสารแนบท้ายคู่มือปฏิบัติงานหมายเลข 1) หรือเกี่ยวกับการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ซึ่งหากเป็นเรื่องที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ จะดำเนินการตามระเบียบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคาร (หมวด 7 Internal Audit / Compliance & Legal) แต่หากเป็นเรื่องที่เข้าข่ายการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล จะดำเนินการตามแนวทางขั้นตอนปฏิบัติ และกระบวนการจัดการปัญหาเมื่อเกิดการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส ไม่ได้แจ้งโดยตรงมายังช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร หรือแจ้งผ่านบุคลากรของธนาคาร ให้หน่วยงาน / บุคลากรของธนาคารที่ได้รับแจ้งเบาะแส นั้น ดำเนินการตามระเบียบการรับเรื่องร้องเรียนหรือการเสนอแนะจากลูกค้า (หมวด 4 Process) ของธนาคาร ยกเว้น การแจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ ให้หน่วยงาน / บุคลากรของธนาคารที่ได้รับแจ้งเบาะแส ส่งเรื่องมายัง Whistle Blowing Team ทันที เพื่อดำเนินการตามระเบียบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารต่อไป

2.2 การพิจารณาความเพียงพอของหลักฐาน

2.2.1 ผู้พิจารณาความเพียงพอของหลักฐาน แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- 1) คณะทำงาน GRC เป็นผู้พิจารณา กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแส เป็นบุคลากรของธนาคารในระดับต่ำกว่าผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ / ผู้บริหารกลุ่ม
- 2) คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ เป็นผู้พิจารณา กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแส เป็นบุคลากรของธนาคารในระดับตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ / ผู้บริหารกลุ่มขึ้นไป

ทั้งนี้ กรณีเบาะแส ที่ผู้แจ้งไม่ได้ระบุตัวตน จะต้องระบรายละเอียดยข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดด้วย โดยจะไม่พิจารณาเบาะแส ที่แจ้ง หากเป็นกรณีดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ Whistle Blowing Team ส่งเรื่องไปยังฝ่าย Investigation สืบหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน หากตรวจพบหลักฐานหรือมีข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้ดำเนินการตามกระบวนการของธนาคารต่อไป
- 2) เรื่องที่สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล, Cluster Audit หรือหน่วยงานอื่นของธนาคารที่มีอำนาจได้พิจารณาและวินิจฉัยเสร็จสิ้นอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่พยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม



อนึ่ง หากมีการแจ้งเบาะแส ซึ่งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาและวินิจฉัยเสร็จสิ้นตามกระบวนการแล้ว และปรากฏในภายหลังว่า มีผู้แจ้งเบาะแส เรื่องเดียวกันมายังช่องทางอื่น ๆ ของธนาคารด้วย ให้ Whistle Blowing Team ดำเนินการตามมติซึ่งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาไว้แล้ว โดยไม่ต้องนำเสนอเรื่องซ้ำอีก

2.2.2 การนำเสนอเพื่อพิจารณา Whistle Blowing Team จะประสานงานกับทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC หรือ คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ (แล้วแต่กรณี) ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเบาะแส เพื่อขอทราบวิธีการนำเสนอเบาะแส จะเป็นวิธีการใด ได้แก่ การจัดประชุมในห้องประชุม / ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือนำเสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (มติเวียน) ซึ่งจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเบาะแส

- กรณีการจัดประชุมในห้องประชุม

Whistle Blowing Team จะจัดเตรียมเอกสารเบาะแส (ลับ) เพื่อนำเสนอคณะทำงาน GRC หรือ คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ เพื่อพิจารณาในที่ประชุม ตามวันและเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเบาะแส)

- กรณีการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Whistle Blowing Team จะจัดเตรียมข้อมูลเบาะแส และเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นไฟล์ .pdf (ลับ) เพื่อส่งให้ทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ นำเสนอที่ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามวันและเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเบาะแส)

- กรณีการนำเสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (มติเวียน)

Whistle Blowing Team จะจัดทำ Google Forms และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ลับ) ให้คณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นผ่าน Google Forms และแจ้งมติทาง E-mail ต่อไป (ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งวิธีการนำเสนอจากทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ)

2.3 การดำเนินการเมื่อผู้พิจารณาตามข้อ 2.2.1 ให้ความเห็น

2.3.1 กรณีมีความเห็นว่า เบาะแส มีหลักฐานเพียงพอ

Whistle Blowing Team จะนำส่งข้อมูลเบาะแส (ลับ) ไปยัง Cluster Audit หรือสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล หรือหน่วยงานอื่นตามที่คณะทำงาน GRC หรือ คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ เห็นสมควร (แล้วแต่กรณี) ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา เพื่อให้ดำเนินการตามกระบวนการและตามกรอบระยะเวลา (SLA) ที่กำหนดต่อไป

2.3.2 กรณีมีความเห็นว่าเบาะแส ไม่มีหลักฐานเพียงพอ

Whistle Blowing Team จะรายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ตามขั้นตอนการรายงานผลในข้อ 4.1 หากสามารถติดต่อผู้แจ้งเบาะแส ได้ โดยรายงานผลภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา

2.4 การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 กรณี Cluster Audit จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับเรื่องจาก Whistle Blowing Team



2.4.2 กรณีสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล จะดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาวินัยให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจาก Cluster Audit (กรณีต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง) หรือนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจาก Whistle Blowing Team (กรณีคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ มีมติให้สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลดำเนินการ) และดำเนินการต่อตามมติคณะกรรมการพิจารณาวินัยทันทีเพื่อนำเสนอฝ่ายจัดการไม่เกิน 7 วัน

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดดำเนินการไม่แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด และขอเลื่อนกำหนดแล้วเสร็จ ให้เลื่อนได้ไม่เกินกึ่งหนึ่งของ SLA ของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น Cluster Audit กำหนด SLA 30 วัน สามารถเลื่อนได้ไม่เกิน 15 วัน เป็นต้น

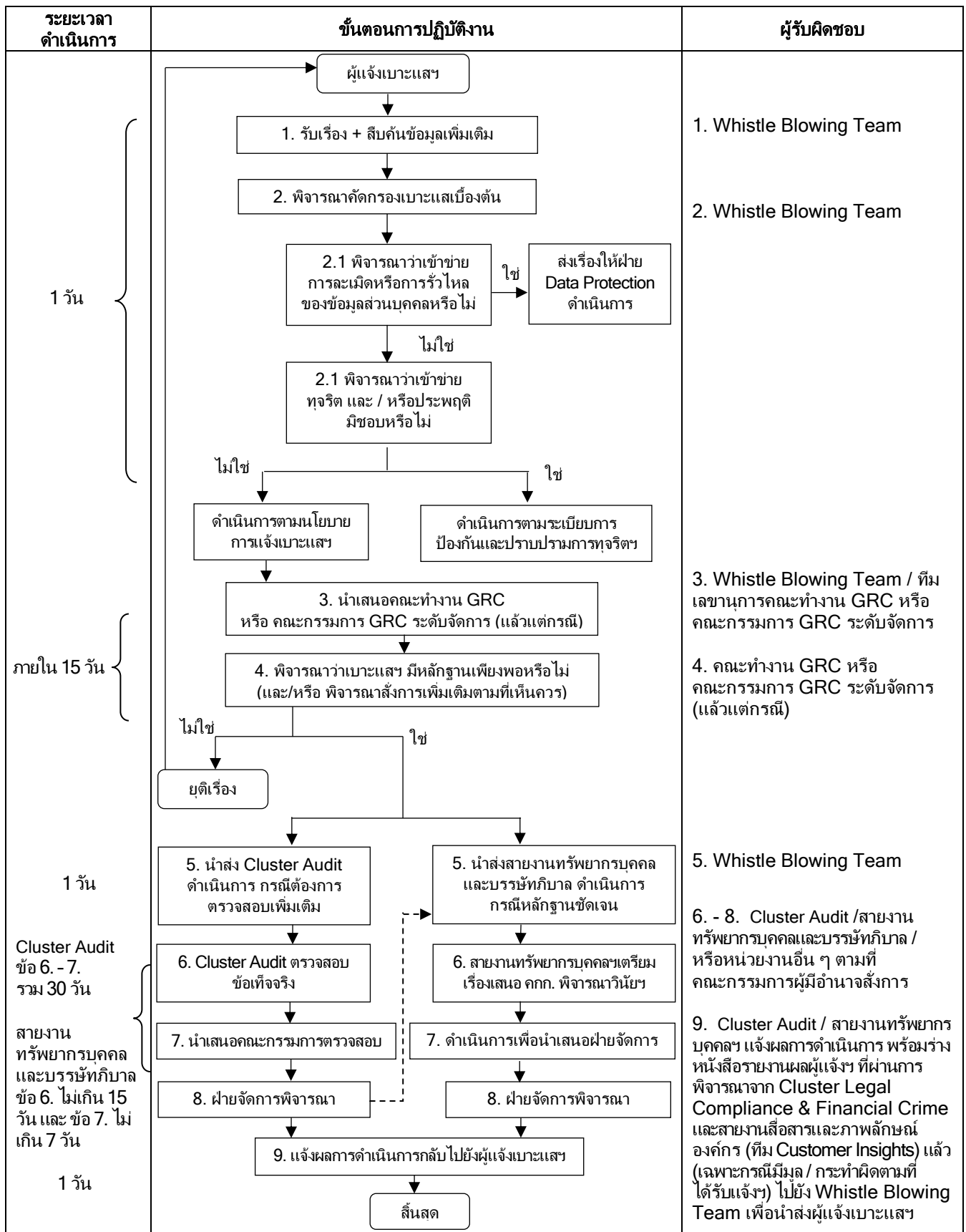
อนึ่ง ในระหว่างที่อยู่ในช่วงซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อ 2.4.1 และ 2.4.2 ยังดำเนินการตามกระบวนการที่รับผิดชอบไม่แล้วเสร็จ หากผู้แจ้งเบาะแส เรื่องเดิมที่ได้แจ้งเรื่องไว้แล้วมีการนำส่งข้อมูลใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเบาะแส ดังกล่าวมาเพิ่มเติม ให้ Whistle Blowing Team นำส่งข้อมูลที่ได้รับมาเพิ่มนั้น ให้กับหน่วยงานตามข้อ 2.4.1 หรือ 2.4.2 (ตามแต่กรณี) เพื่อดำเนินการต่อไป

2.4.3 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 2.4.1 และ 2.4.2 แล้วเสร็จ โดยนำเสนอฝ่ายจัดการ และฝ่ายจัดการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งผลการดำเนินการและร่างหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ ให้ Whistle Blowing Team เพื่อรายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ตามขั้นตอนการรายงานผล ในข้อ 4.1

ทั้งนี้ กรณีที่การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสร็จ และมีผลพบว่า มีการกระทำความผิด / มีมูลตามที่ได้รับแจ้งเบาะแสให้นำส่งร่างหนังสือแจ้งผลไปยัง Cluster Legal Compliance & Financial Crime และสายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร (ทีม Customer Insights) เพื่อพิจารณาเนื้อหาและข้อความในร่างหนังสือ ก่อนที่จะนำส่งให้ Whistle Blowing Team รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ตามขั้นตอนการรายงานผล ในข้อ 4.1



แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) กรณีบุคลากรของธนาคารเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด





3. การปฏิบัติงานกรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเป็นพนักงานบริษัทในเครือธนาคาร

3.1 การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

เมื่อผู้แจ้งเบาะแส แจ้งมายังธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) แล้ว ธนาคารจะดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

Whistle Blowing Team จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส โดยหากเบาะแส มีรายละเอียดหรือข้อมูลไม่เพียงพอ Whistle Blowing Team จะติดต่อผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หากผู้แจ้งเบาะแส ระบุข้อมูลการติดต่อที่สามารถติดต่อได้ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการคัดกรองเบาะแส และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะทำงาน GRC ต่อไป

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส ไม่ได้แจ้งโดยตรงมายังช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฯ โดยแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร หรือแจ้งผ่านบุคลากรของธนาคาร ให้หน่วยงาน / บุคลากรของธนาคารที่ได้รับแจ้งเบาะแส นั้น ดำเนินการตามระเบียบการรับเรื่องร้องเรียนหรือการเสนอแนะจากลูกค้าของธนาคาร (หมวด 4 Process)

3.1.2 การพิจารณาความเพียงพอของหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ถูกแจ้งเบาะแส เป็นพนักงานบริษัทในเครือ ผู้พิจารณาความเพียงพอของหลักฐาน คือ คณะทำงาน GRC โดย Whistle Blowing Team จะประสานงานกับทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส เพื่อขอทราบวิธีการนำเสนอเรื่องต่อคณะทำงาน GRC ว่า จะเป็นวิธีการใด ได้แก่ การจัดประชุมในห้องประชุม / ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือนำเสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (มติเวียน) ซึ่งจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส

- กรณีจัดประชุมในห้องประชุม

Whistle Blowing Team จะจัดเตรียมเอกสารเบาะแส (ลับ) เพื่อนำเสนอให้คณะทำงาน GRC พิจารณาในที่ประชุม ตามวันและเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส)

- กรณีจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Whistle Blowing Team จะจัดเตรียมข้อมูลเบาะแส และเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นไฟล์ .pdf (ลับ) เพื่อส่งให้ทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC นำเสนอที่ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามวันและเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งเบาะแส)

- กรณีนำเสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (มติเวียน)

Whistle Blowing Team จะจัดทำ Google Forms และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ลับ) ให้คณะทำงาน GRC เพื่อพิจารณาให้ความเห็นผ่าน Google Forms และแจ้งมติทาง E-mail ต่อไป (ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งวิธีการนำเสนอจากทีมเลขานุการคณะทำงาน GRC)



3.2 การดำเนินการเมื่อคณะทำงาน GRC ให้ความเห็น

3.2.1 กรณีคณะทำงาน GRC มีความเห็นว่า เบาะแส มีหลักฐานเพียงพอ

Whistle Blowing Team จะนำส่งข้อมูลเบาะแส (ลับ) ไปยังบริษัทในเครือดังกล่าว ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณาของคณะทำงาน GRC เพื่อให้ดำเนินการตามกระบวนการของบริษัทต่อไป โดยจะนำเสนอให้ประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทในเครือธนาคาร สำหรับผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบ และกรรมการผู้แทนธนาคารของบริษัทในเครือ นั้น พร้อมกับนำเสนอฝ่ายบริหารการลงทุนของธนาคาร เพื่อติดตามผลการดำเนินการต่อไป

3.2.2 กรณีคณะทำงาน GRC มีความเห็นว่าเบาะแส ไม่มีหลักฐานเพียงพอ

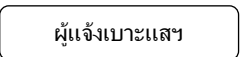
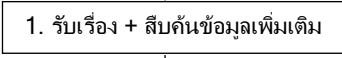
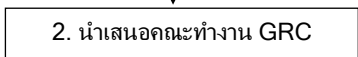
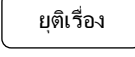
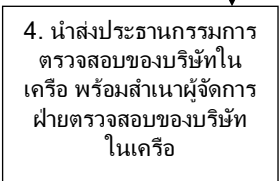
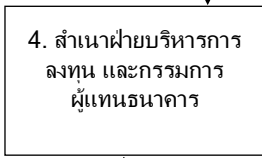
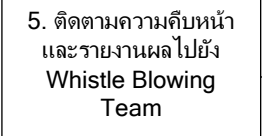
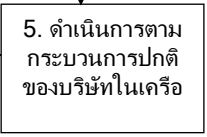
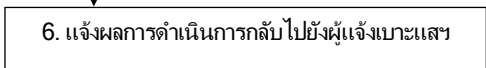
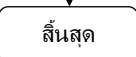
Whistle Blowing Team จะรายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ หากสามารถติดต่อผู้แจ้งเบาะแส ได้ โดยรายงานผลภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา

3.3 การดำเนินการของบริษัทในเครือของธนาคาร

บริษัทในเครือของธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการของบริษัท ภายในกรอบระยะเวลา (SLA) ที่กำหนดโดยแต่ละบริษัท ซึ่งฝ่ายบริหารการลงทุนจะติดตามผลการดำเนินการทุกสิ้นเดือน และรายงานผลการดำเนินการมายัง Whistle Blowing Team เพื่อให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ หากสามารถติดต่อผู้แจ้งเบาะแส ได้ โดยรายงานผลภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อมูลจากฝ่ายบริหารการลงทุน



แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) กรณีพนักงานบริษัทในเครือธนาคารเป็นผู้ถูกแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ระยะเวลา ดำเนินการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
1 วัน		1. Whistle Blowing Team
ภายใน 15 วัน		2. Whistle Blowing Team / ทีม เลขานุการคณะทำงาน GRC
		3. คณะทำงาน GRC
		
1 วัน		
		
1 วัน		4. Whistle Blowing Team
		
ทุกสิ้นเดือน		5. บริษัทในเครือธนาคาร / กรรมการ ผู้แทนธนาคาร / ฝ่ายบริหารการลงทุน
		
1 วัน		
		6. Whistle Blowing Team
		



4. การรายงานผล

Whistle Blowing Team มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการด้าน Whistle Blowing ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

4.1 การรายงานผลผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

Whistle Blowing จะดำเนินการรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ หากผู้แจ้งเบาะแส มีการเปิดเผยตัวตน หรือให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ โดยจะดำเนินการ ดังนี้

4.1.1 เมื่อได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

Whistle Blowing Team จะติดต่อผู้แจ้งเบาะแส ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเบาะแส เพื่อแจ้งว่าธนาคารได้รับแจ้งเบาะแส เรียบร้อยแล้ว และเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับเตรียมข้อมูลนำเสนอคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ (แล้วแต่กรณี) ตามช่องทางการติดต่อที่ผู้แจ้งเบาะแส ระบุ ทั้งนี้ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ Whistle Blowing Team จะแนะนำให้ผู้แจ้งเบาะแส ส่งข้อมูลเบาะแส และหลักฐานต่าง ๆ มายัง E-mail : whistle@krungthai.com เพิ่มเติมด้วย (หากมี และผู้แจ้งเบาะแส สะดวก)

4.1.2 เมื่อคณะทำงาน GRC หรือคณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ พิจารณาว่าเบาะแส ไม่มีหลักฐานเพียงพอ

Whistle Blowing Team จะติดต่อผู้แจ้งเบาะแส ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณาว่า เบาะแส ไม่มีหลักฐานเพียงพอ และให้ยุติเรื่อง

4.1.3 เมื่อ Cluster Audit ดำเนินการเสร็จสิ้น

เมื่อ Cluster Audit ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น โดยฝ่ายจัดการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว Cluster Audit จะแจ้งผลการดำเนินการ และจัดทำร่างหนังสือเพื่อรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส มายัง Whistle Blowing Team เพื่อจัดทำหนังสือรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการดำเนินการและร่างหนังสือแจ้งผล จาก Cluster Audit

ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ และมีผลพบว่า มีการกระทำความผิด / มีมูลตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส ให้นำส่งร่างหนังสือแจ้งผลไปยัง Cluster Legal Compliance & Financial Crime และสายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร (ทีม Customer Insights) เพื่อพิจารณาเนื้อหาและข้อความในร่างหนังสือ ก่อนที่จะนำส่งให้ Whistle Blowing Team รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบต่อไป

4.1.4 เมื่อสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลดำเนินการเสร็จสิ้น

เมื่อสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลดำเนินการด้านวินัยพนักงานเสร็จสิ้น โดยฝ่ายจัดการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลจะจัดทำร่างหนังสือเพื่อรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส มายัง Whistle Blowing Team เพื่อจัดทำหนังสือรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการดำเนินการและร่างหนังสือแจ้งผล จากสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล

ทั้งนี้ กรณีดำเนินการด้านวินัยพนักงานเสร็จสิ้น และมีผลพบว่า มีการกระทำความผิด / มีมูลตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส ให้นำส่งร่างหนังสือแจ้งผลไปยัง Cluster Legal Compliance & Financial Crime และสายงานสื่อสารและภาพลักษณ์



องค์กร (ทีม Customer Insights) เพื่อพิจารณาเนื้อหาและข้อความในร่างหนังสือ ก่อนที่จะนำส่งให้ Whistle Blowing Team รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบต่อไป

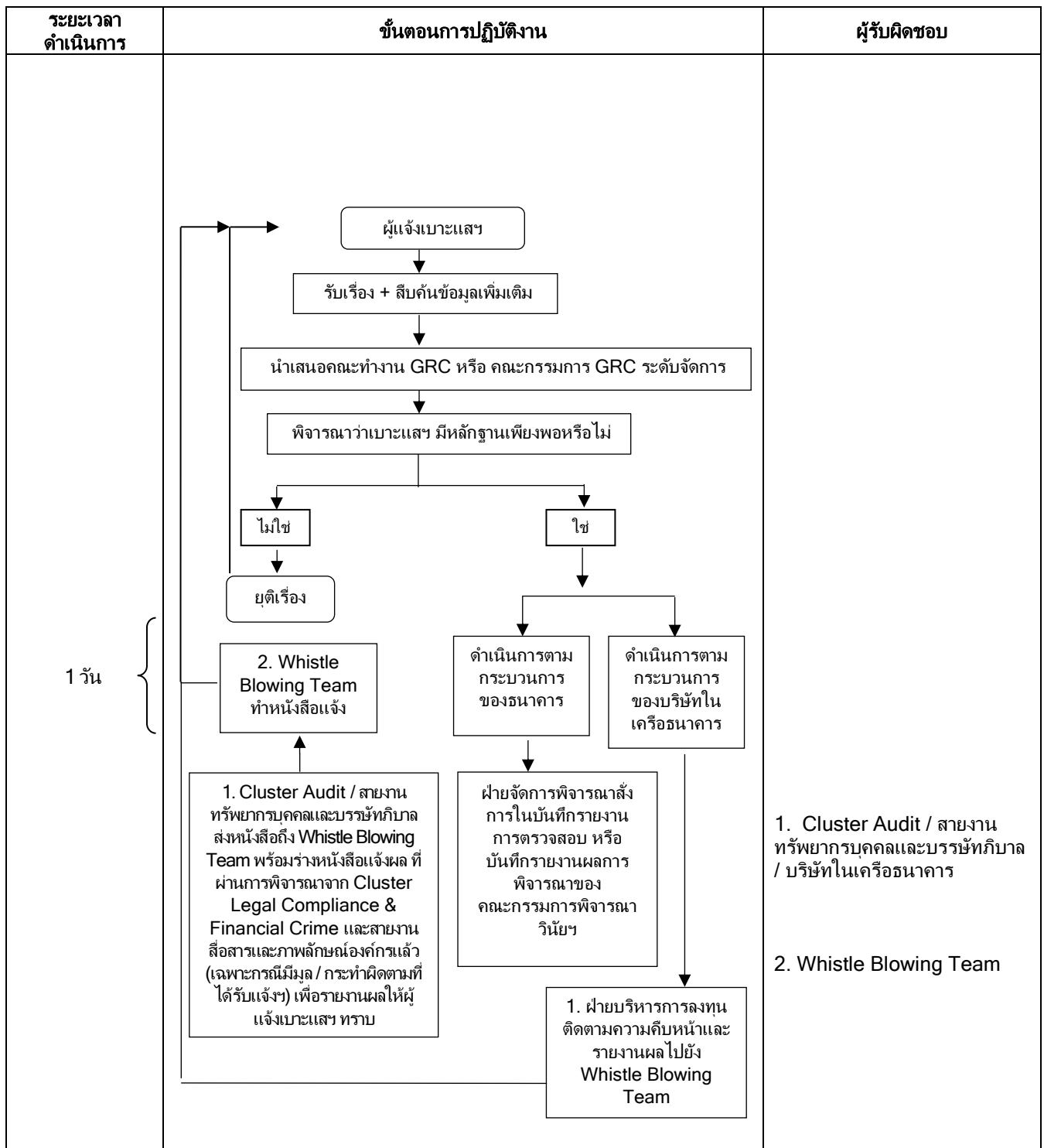
4.1.5 เมื่อบริษัทในเครือธนาคารดำเนินการเสร็จสิ้น

ฝ่ายบริหารการลงทุนจะติดตามผลการดำเนินการกับบริษัทในเครือธนาคาร และรายงานผลการดำเนินการมายัง Whistle Blowing Team เพื่อให้ Whistle Blowing Team รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ ได้รับข้อมูลจากฝ่ายบริหารการลงทุนให้นำส่งร่างหนังสือแจ้งผลไปยัง Cluster Legal Compliance & Financial Crime และรายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร (ทีม Customer Insights) เพื่อพิจารณาเนื้อหาและข้อความในร่างหนังสือ ก่อนรายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ

ทั้งนี้ Whistle Blowing Team จะจัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแส หรือ ผู้ซึ่งผู้แจ้งเบาะแส ได้แจ้งความประสงค์ (เป็นลายลักษณ์อักษร)ไว้กับธนาคารทราบ หากผู้แจ้งเบาะแส ระบุที่อยู่อย่างชัดเจน โดย Whistle Blowing Team จะนำส่งหนังสือให้ผู้แจ้งเบาะแส ทางไปรษณีย์ หรือหากผู้แจ้งเบาะแส แจ้ง E-mail address ด้วย Whistle Blowing Team จะนำส่งหนังสือให้ผู้แจ้งเบาะแส ทาง E-mail



แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรายงานผลให้ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด





4.2 การรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) กำหนดให้ Whistle Blowing Team ต้องสรุปผลการดำเนินการในแต่ละกรณีที่ได้รับแจ้งเบาะแสนำเสนอคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบรายไตรมาส ดังนี้

4.2.1 คณะทำงาน GRC

4.2.2 คณะกรรมการ GRC ระดับจัดการ

4.2.3 คณะกรรมการตรวจสอบ

4.2.4 คณะกรรมการธนาคารโดยไม่มีฝ่ายจัดการ

Whistle Blowing Team จะติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกสิ้นเดือน และเมื่อสิ้นไตรมาส จะจัดทำ Presentation และ Summary (หากมี) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) ประจำไตรมาส และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามวันและเวลาการประชุมที่คณะกรรมการแต่ละชุดกำหนดต่อไป



แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรายงานผลให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา ดำเนินการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	คำอธิบาย
ทุกสิ้นเดือน	1. รวบรวมรายงานความคืบหน้า การดำเนินการในแต่ละเดือนจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. Whistle Blowing Team, Cluster Audit , สายงานทรัพยากร บุคคลและบรรษัทภิ บาล (ฝ่ายบริหารงาน วินัยและพนักงาน สัมพันธ์, สายงาน บริหารการเงิน (ฝ่ายบริหารการ ลงทุน), ฝ่ายคดี พิเศษ (หากมี)	1. Whistle Blowing Team ติดตามรายงานความคืบหน้าผลการ ดำเนินการ Whistle Blowing ทุก สิ้นเดือน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ Cluster Audit สายงาน ทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล (ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงาน สัมพันธ์) สายงานบริหารการเงิน (ฝ่ายบริหารการลงทุน) ฝ่ายคดี พิเศษ (หากมี)
ก่อนวัน ประชุม ประมาณ 1-2 สัปดาห์	2. จัดทำ Presentation และ Summary (หากมี) เพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา ตามลำดับชั้น	2. Whistle Blowing Team	2. นำข้อมูลที่ได้รับมาจัดทำ Presentation และ Summary (หากมี) เพื่อนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาตามลำดับชั้น
ตามวันและ เวลาที่ กำหนด	3. แจ้งข้อหาและจัดส่งเอกสาร ให้เลขานุการคณะกรรมการชุด ต่าง ๆ ตามวันและเวลาที่กำหนด	3. Whistle Blowing Team	3. แจ้งข้อหาและนำส่งเอกสารให้ทีม เลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อรายงานผลการดำเนินการในแต่ละ ไตรมาส ให้คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทราบตามวันและเวลาที่แต่ละ คณะกรรมการกำหนด โดยให้ รายงานผลต่อคณะกรรมการ ตามลำดับ ดังนี้ 3.1 คณะทำงาน GRC 3.2 คณะกรรมการ GRC ระดับ จัดการ 3.3 คณะกรรมการตรวจสอบ 3.4 คณะกรรมการธนาคารโดยไม่มี ฝ่ายจัดการ
ตามวันและ เวลาที่ กำหนด	4. นำเสนอคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามลำดับ ตามวันและเวลาที่กำหนด	4. Whistle Blowing Team	4. นำเสนอรายงานผลการ ดำเนินการให้คณะกรรมการแต่ละ คณะทราบ ตามวันและเวลาที่ กำหนด



5. เอกสารแนบท้ายคู่มือปฏิบัติงาน

เอกสารแนบท้าย คู่มือปฏิบัติงาน	ชื่อเอกสารแนบท้ายคู่มือปฏิบัติงาน
หมายเลข 1	แบบฟอร์ม Checklist สำหรับใช้คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และ / หรือ ประพฤติมิชอบ (สำหรับ Whistle Blowing Team)



**แบบฟอร์ม Checklist สำหรับใช้คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และ/หรือ ประพฤติมิชอบ
สำหรับ Whistle Blowing Team**

หัวข้อ	รายละเอียด
1. วันที่และเวลาที่ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียน	วันที่..... เวลา
2. ชื่อเรื่องร้องเรียน (หากมี)	
3. ช่องทางการร้องเรียน	☐ ประธานกรรมการธนาคาร ☐ กรรมการธนาคาร ☐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ☐ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ ☐ ทีม Customer Insights (งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า) ☐ Whistle Blowing Team ☐ Business Unit ระบุ, ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. บุคลากรของธนาคารผู้ถูกกล่าวหา	☐ พนักงาน ☐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ☐ กรรมการธนาคาร ☐ ประธานกรรมการธนาคาร
5. ลักษณะของการกระทำผิด	☐ ทุจริต (โดยเข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้) ☐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ☐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ☐ ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ☐ การกระทำที่เป็นความผิดอาญาในลักษณะเดียวกันต่อธนาคาร หรือลูกค้าของธนาคาร เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือ ☐ ประพฤติมิชอบ (โดยครบองค์ประกอบดังต่อไปนี้) ☐ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติซึ่งมีไซกรณีทุจริต ☐ เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ☐ การกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร หรือ ☐ การกระทำผิดในลักษณะอื่นๆ

☐ พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นการกล่าวหาว่ามีการทุจริต และ/หรือ ประพฤติมิชอบ โดยได้แจ้งไปยังฝ่าย Overseas Branches Compliance Supervision and EEC Project แล้ว โดยเลขที่อ้างอิงคือ

☐ พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่เป็นการกล่าวหาว่ามีการทุจริต และ/หรือ ประพฤติมิชอบ

ลงชื่อ
(ชื่อผู้ประสานงาน)
Whistle Blowing Team
วันที่/.../....

ลงชื่อ
(ชื่อผู้รับรอง)
ผู้บริหารสำนัก สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
วันที่/.../....