



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสหกรณ์ขนาดย่อม

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขารวม (บสย.) ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีความโปร่งใส มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ บสย. กำหนดกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นระบบ มีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามขั้นตอน และมีการติดตาม ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. คำจำกัดความ

3.1 “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ลูกค้า คู่ค้า ผู้กำหนดนโยบายและงบประมาณ บุคลากรของ บสย. ผู้ถือหุ้น คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ สื่อมวลชน และชุมชนสังคม ที่เกี่ยวข้องกับ บสย.

3.2 “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ บสย. หรือความเสียหายจากการกระทำใด ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บสย.

3.3 “ข้อร้องเรียนด้านทุจริต” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ บสย.

4. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ มีขอบเขตการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเสี่ยงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำหนดช่องทางการให้บริการ ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับเรื่องและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การประสานงานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และการรายงานสรุปการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหาร คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CG & CSR) และคณะกรรมการ บสย. ทราบ

บสย. จะดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ/นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตามวิธีการที่ขอบด้วยกฎหมาย เป็นธรรม และจำเป็นแก่การให้บริการตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ บสย. และตามมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึง เปิดเผย นำไปใช้ หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

นอกจากนี้ บสย. กำหนดแนวปฏิบัติ เรื่อง การแจ้งการกระทำผิดและให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน (Whistleblowing) โดยข้อร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนหรือรายงานข้อ

กังวลใจของตนได้โดยไม่ต้องหวั่นเกรงต่อการตอบโต้ หรือการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม เช่น อาจถูกแก้แค้น หรืออาจถูกข่มขู่ ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการในลักษณะที่เป็นความลับ โดยดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน และอาจขอขยายได้เมื่อมีเหตุจำเป็น ทั้งนี้ บสย. จะเก็บข้อมูลเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน

5. โครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบ

5.1 ฝ่ายงานดังต่อไปนี้มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดในมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- (1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- (2) ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน
- (3) ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
- (4) ฝ่ายตรวจสอบภายใน

5.2 คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Stakeholder : VOS) ด้านการพิจารณาข้อร้องเรียน ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนตามที่ได้รับข้อมูลจากฝ่ายงานตามข้อ 5.1 โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดในมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5.3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่รวบรวมและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยกำหนดให้ดำเนินการตามกระบวนการร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

5.4 ฝ่ายกฎหมาย ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของ บสย. เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานของ บสย. ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามที่กฎหมายและกฎเกณฑ์กำหนด

5.5 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ตามที่กำหนดในมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5.6 ฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่สอบทานกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของฝ่ายตรวจสอบภายใน

6. วิธีการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้แจ้งข้อร้องเรียนควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตามรายละเอียด ดังนี้

- 6.1 ระบุชื่อ และนามสกุลของผู้แจ้งข้อร้องเรียน
- 6.2 ระบุหมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ E-mail ของผู้แจ้งข้อร้องเรียน
- 6.3 ระบุชื่อ และนามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- 6.4 ระบุวัน เดือน ปี และเวลา สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ และรายละเอียดของเหตุการณ์
- 6.5 เอกสารหลักฐานอื่นๆ ประกอบการแจ้งข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้สามารถติดต่อกลับ หรือแจ้งความคืบหน้า หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ บสย. จะเก็บชื่อและเรื่องของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

7. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- 7.1 Call Center: 0-2890-9999
- 7.2 เว็บไซต์: www.tcg.or.th
- 7.3 E-mail: info@tcg.or.th
- 7.4 Facebook: บสย.
- 7.5 Line: @doctor.tcg
- 7.6 สายด่วนสำหรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต: 0-2890-9888 และ 0-2890-9977
- 7.7 จดหมาย
- 7.8 โทรสาร: 0-2890-9900 , 0-2890-9800
- 7.9 ที่ทำการ บสย. สำนักงานใหญ่ และสำนักงานเขตทุกแห่งของ บสย.

8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน

บสย. จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนตามจุดให้บริการ (Touch Points) ดังนี้

- 1) Digital Touch Point เช่น เว็บไซต์ บสย. คลินิกค้าประกันออนไลน์ และสื่อออนไลน์ (Facebook / LINE Official CHATBOT / YouTube) เป็นต้น
- 2) Physical Touch Point ได้แก่ Call Center สำนักงานเขต บสย. การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ การแถลงข่าว การออกบูธ การจัดสัมมนาทั้งที่ บสย. จัดเองและเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs (FA Center) จดหมาย หรือ E-Mail เป็นต้น

8.2 การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน

บสย. กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 3 ชั่วโมง นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อสอบถามรายละเอียดและแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ จนกว่าเรื่องจะเป็นที่ยุติ

8.3 ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

บสย. กำหนดระยะเวลาการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนตาม (SLA) ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนนการจัดลำดับ ความสำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	ระยะเวลาดำเนินการ (SLA)		
		การรับเรื่อง/ ตอบสนอง	การตรวจสอบข้อเท็จจริง/ ประสานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไข/ป้องกัน
1 - 3	Low	3 ชั่วโมง	ติดตามอย่างต่อเนื่อง	ติดตามอย่างต่อเนื่อง
4 - 9	Medium	3 ชั่วโมง	10 วันทำการ	30 วันทำการ
10 - 16	High	3 ชั่วโมง	5 วันทำการ	15 วันทำการ
20 - 25	Urgent	3 ชั่วโมง	1 วันทำการ	5 วันทำการ

หมายเหตุ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนือความรับผิดชอบของระดับฝ่ายงาน หรือต้องขอความเห็นชอบจากฝ่ายจัดการ หรือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า SLA ที่กำหนดตามระดับความรุนแรงและผลกระทบ

9. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1 ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบดูแลจุดให้บริการ (Touch Point) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บันทึกข้อมูลลงในระบบ VOS พร้อมทั้งแจ้งข้อร้องเรียนและรายละเอียดต่อคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงาน VOS ภายใน 3 ชั่วโมง เพื่อดำเนินการพิจารณาตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

9.2 คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงาน VOS พิจารณาเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดการแก้ไขตามกระบวนการการร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

9.3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล สรุปรายชื่อเท็จจริง หรือฝ่ายกฎหมายเพิ่มเติม กรณีมีประเด็นข้อกฎหมาย จัดทำหนังสือชี้แจง สรุปรายงานเสนอผู้บริหารตามสายบังคับบัญชา และสำเนาแจ้งคณะทำงาน VOS บันทึกข้อมูลลงในระบบเมื่อได้ข้อยุติ โดยให้จัดการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามระยะเวลา (SLA) ที่กำหนด

9.4 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานติดตามและจัดทำสรุปรายข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผู้บริหาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทุกรายไตรมาส และนำส่งสำเนารายงานสรุปรายข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่ฝ่ายตรวจสอบภายใน และรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแล/หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

9.5 ฝ่ายตรวจสอบภายใน ติดตามและสอบทานกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

10. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Supplier	Input	Process	Output	Customer
1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. หน่วยงานราชการ/ หน่วยงานกำกับดูแล 3. ฝ่ายงานที่ได้รับ/ ที่เกี่ยวข้องกับ ข้อร้องเรียน	1. ข้อร้องเรียนจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. หลักเกณฑ์และ แนวทางปฏิบัติ ของ บสย. 3. กฎ ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง		1. ข้อร้องเรียนที่ ได้รับการ แก้ไข 2. หนังสือตอบ ชี้แจงข้อ ร้องเรียน 3. รายงานสรุป ข้อร้องเรียน 4. แนวทางการ ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	1. ลูกค้า 2. หน่วยงาน ราชการ/ หน่วยงาน กำกับดูแล 3. คณะกรรมการ บสย. / คณะกรรมการ CG & CSR / ผู้บริหาร

11. นโยบายความเป็นส่วนตัว

บสย. กำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายการจัดชั้นความลับ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการสิทธิ การเข้ารหัสข้อมูล การจัดชั้นความลับ การเก็บรักษาและทำลายข้อมูล

12. ภาพรวมแผนภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บสย. กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ดำเนินการดังรายละเอียดตามแผนภาพต่อไปนี้

ภาพรวมแผนภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

