

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน การรับข้อเสนอแนะของลูกค้า

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เกิดความเรียบร้อยภายในธนาคารรวมถึงมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) ธนาคารจึงกำหนดให้มีการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ กค.0205.4/ว341 ลงวันที่ 17 เมษายน พ.ศ.2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยมีหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ประสงค์จะร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ติดต่อหรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address ที่สามารถติดต่อได้โดยชัดเจน ไปที่กรรมการผู้จัดการ หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆของธนาคาร เช่น ตู้ปณ.70ปณ.ฝ.สุทธิสารกรุงเทพฯ 10321, GH Bank Call Center 02-645-9000,เว็บไซต์ธนาคาร www.ghbank.co.th, Facebook ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือหากฝ่าย/สำนัก/สาขาใดได้รับหนังสือร้องเรียน ให้ส่งหนังสือไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์โดยเร็ว ดังนี้

1.1 การร้องเรียนที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องระบุชื่อ-นามสกุล ของผู้ร้องเรียน และที่อยู่ติดต่อได้ หรือ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดเหตุการณ์ เรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน

1.2 การร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ หรือชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ในหลักการธนาคารจะไม่รับพิจารณา แต่ธนาคารจะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน บุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายของธนาคาร
รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการ

2. กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายของธนาคาร รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการ ให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการ โดยประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อสรุปผลและข้อเสนอแนะนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานว่ากระทำผิดวินัย
หรือกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. กรณีมีผู้ร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานว่ากระทำผิดวินัย หรือกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ฝ่ายตรวจสอบเป็นผู้รับผิดชอบ โดยอาจส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนโดยฝ่ายตรวจสอบ แล้วแต่กรณี เพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วรายงานผลการดำเนินการให้กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ

เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

4. กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ฝ่ายงานต้นสังกัดที่รับเรื่องร้องเรียน หรือฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ฝ่ายงานนั้นๆ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วรายงานผลการพิจารณาให้กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ และรายงานการพิจารณาต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพื่อทราบทันที ทั้งนี้ ให้สำเนาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและคำสั่งการให้ฝ่ายตรวจสอบทราบด้วย

5. ในกรณีกรรมการผู้จัดการเห็นว่าข้อกล่าวหาไม่มีมูลให้ยุติเรื่องได้ ถ้าปรากฏความจริงว่าเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการตั้งกรรมการสอบสวน

กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า ข้อกล่าวหาเป็นมูลและมีเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือทำให้เกิด

ความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด อาจพิจารณาปรับย้ายพนักงานที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ ป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า ข้อกล่าวหาเป็นมูลและมีเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน อันสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ดำเนินการทางวินัย ต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว แล้วให้รายงานกรรมการผู้จัดการและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณา สั่งให้พนักงานผู้นั้นพักงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม หากข้อเท็จจริงมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้ฝ่าย/สำนักที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคสองและวรรคสาม ให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ของธนาคารตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชนและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

6. เมื่อได้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้ฝ่าย/สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการทำหนังสือ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และในกรณีที่มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักพระราชวัง สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ให้ฝ่าย/สำนักที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการพร้อมข้อเท็จจริงให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการทำหนังสือ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานดังกล่าวทราบด้วย

7. ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของธนาคาร และให้ธนาคารต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐาน มิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่ จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียน และให้ความช่วยเหลือในการประกันตัว หรือขอความร่วมมือ หรือประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อแก้ต่างในกรณีที่ถูกล่าวหา และถูกฟ้องร้องดำเนินคดีแพ่งหรือคดีอาญาสำหรับการให้ความคุ้มครอง ให้เป็นไปตามระเบียบหรือวิธีปฏิบัติ ของธนาคาร

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่ เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

8. ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อกรรมการผู้จัดการหรือคณะกรรมการธนาคาร เมื่อถูกกีดกันแก้งจากการสืบสวนข้อเท็จจริงดังกล่าว

9. ในการดำเนินการตามขั้นตอนการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อพนักงานผู้ถูกกล่าวโทษ หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ธนาคารต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย

หมายเหตุ รายละเอียดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนเป็นไปตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ 346/2561 เรื่อง การร้องเรียน การรับข้อเสนอนะของลูกค้าและพนักงาน ตั้งแต่วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป สั้ ณ วันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2561