

ประกาศ
ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน)
ที่ 019/2568

เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด (Whistleblowing Policy)

ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริต และการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการกระทำผิดฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการกระทำผิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและ การดำเนินการ กรณีที่มีการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากรของ ธนาคาร ตลอดจนมาตรการคุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งข้อมูล หรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร รวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและนโยบายหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี

ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ครั้งที่ 2/2568 วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568 มีมติ อนุมัติบทวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) ของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2568 มีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศที่ 069/2567 เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) และใช้ประกาศฉบับนี้แทน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568



(นายรอยย์ อออสตินัส กุณารา)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด
(Whistleblowing Policy)
ของธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน)
ประจำปี 2568

อนุมัติโดย : คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

อ้างอิงรายงานการประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ครั้งที่ 2/2568 วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568

หน้า 1/9



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	3
2. วัตถุประสงค์	3
3. คำนิยาม	4
4. ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส	5
5. ช่องทางการแจ้งเบาะแส	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7. การรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	7
8. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
9. บทลงโทษ	8
10. การสื่อสาร	9
11. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย	9

1. บทนำ

ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริต และการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการกระทำผิดฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการกระทำผิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและ การดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากร ของธนาคาร ตลอดจนมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับ การทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจ ของธนาคาร รวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและนโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ให้สอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถแจ้งเบาะแสได้โดยทันทีหากมีเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิด หรือมีพฤติกรรมอันชวนสงสัยว่ากระทำความผิดจากการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร รวมถึงนโยบายต่อต้าน การคอร์รัปชันและนโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2.3 เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสดังกล่าว หรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร รวมถึง นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและนโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องกันความเสี่ยง ในความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร
- 2.4 เพื่อให้ความสำคัญในกระบวนการการแจ้งเบาะแสดังกล่าว คุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตโดยข้อมูล ของผู้แจ้งเบาะแสและข้อมูลการร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น
- 2.5 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร รวมถึงการคอร์รัปชัน และการทุจริต หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของธนาคาร

3. คำนิยาม

"การกระทำผิด"	หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของธนาคาร ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของธนาคาร และจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร รวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและนโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
"การแจ้งเบาะแส"	หมายถึง การให้ข้อมูลต่อธนาคารที่เกี่ยวกับการดำเนินการที่เชื่อได้ว่ามีการกระทำผิด
"ผู้แจ้งเบาะแส"	หมายถึง บุคลากรของธนาคาร ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้ที่พบเห็นการกระทำความผิด
"ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน"	หมายถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้บริหารสูงสุดสายงานตรวจสอบภายใน หรือผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
"คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคาร"	หมายถึง ประกอบด้วย ผู้บริหารสูงสุดสายงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนงานนโยบาย/กระบวนการ และระเบียบปฏิบัติงาน ส่วนงานปฏิบัติการ ทรัพยากรบุคคล ที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายแรงงาน
"เลขานุการคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคาร"	หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ส่วนงานปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายแรงงาน
"บุคลากร"	หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร

4. ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

- 4.1 บุคลากรของธนาคาร หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนธนาคารอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้ หากมีการกระทำผิด ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้
- 4.1.1 เรื่องที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการผู้จัดการ มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- 4.1.2 เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 4.1.3 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 4.1.4 เรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่ไม่ใช่บุคลากรของธนาคารที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน
- 4.1.5 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 4.1.6 เรื่องที่ฝ่ายหน่วยงานการบุคคลของธนาคาร หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

5. ช่องทางการแจ้งเบาะแส

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือหลักการกำกับดูแลกิจการบรรษัทบรรณธุรกิจนโยบายและข้อบังคับการทำงานของธนาคาร รวมถึงการกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริต ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางนี้หรือช่องทางอื่น ๆ ที่เหมาะสมในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

5.1 ทาง MS Forms บน Thai Credit Bank Portal

5.2 ทางอีเมล

- Email : Employeeecare@thaicroditbank.com
whistleblower_IA@thaicroditbank.com

5.3 ทางไปรษณีย์ หรือโดยวาจา

นำส่งที่ : ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

หรือกรรมการอิสระคณะกรรมการตรวจสอบ

หรือผู้บริหารสูงสุดสายงานตรวจสอบภายใน

หรือผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ที่อยู่ ธนาคารไทยเครดิต จำกัด (มหาชน)

121/78-79 อาคารอาร์เอส ทาวเวอร์ ชั้น 26 ถนนรัชดาภิเษก

แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารดำเนินการสอบสวน เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล สอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง และยืนยันข้อเรียกร้องพร้อมหลักฐานที่ได้รับกับผู้บริหารสูงสุดหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

6.1.1 กรณีเป็นการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ ให้คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคาร นำเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานป้องกันทุจริต (Fraud Management) เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

6.1.2 กรณีหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับวินัยบุคลากร ให้คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารดำเนินการ ส่งเรื่องไปยังทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการลงโทษทางวินัยตามข้อบังคับของธนาคาร

6.1.3 กรณีเป็นเรื่องการบริหารงานภายในหน่วยงาน ให้คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคาร ดำเนินการประสานงานผู้บริหารสูงสุดหน่วยงานต้นสังกัด ดำเนินการจัดทำ Action Plan ในการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องภายใน 5 วันทำการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารพิจารณาต่อไป

6.1.4 ในกรณีที่เป็นเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจาก ข้อ 6.1.1, 6.1.2 และ 6.1.3 ให้ผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พิจารณาเนื้อหาส่งให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่เสียหายต่อไป

โดยหากมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการพิจารณาโทษผู้ถูกร้องเรียน ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนอาจมอบหมายให้คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคาร แนะนำวิธีการแก้ไขที่เหมาะสม หรือดำเนินการทางวินัยตามที่คณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารเห็นสมควร

6.2 ข้อมูลการแจ้งเบาะแสและเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและเอกสารไม่น้อยกว่า 3 ปี

6.3 กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่เข้าข่ายหรือไม่เป็นที่น่าสงสัยเพียงพอที่จะเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่มีผลจำเป็นต้องสืบสวน เลขานุการของคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารดำเนินการจัดทำ เอกสารเพื่อแจ้งผลการพิจารณา และเหตุผลให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ว่า เหตุใดจึงไม่มีการสอบสวนตามข้อร้องเรียนดังกล่าว

7. การรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

7.1 ระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน เลขานุการคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารมีหน้าที่

- 7.1.1 จัดทำรายงานความคืบหน้า เสนอต่อผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานของผู้ถูกร้องเรียน โดยผ่านผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- 7.1.2 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ ให้จัดทำรายงานแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้พิจารณารับเรื่องร้องเรียน
- 7.1.3 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ ให้จัดทำรายงานแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อทราบ

7.2 เมื่อการพิจารณาสอบสวนข้อร้องเรียนสิ้นสุดลง เลขานุการคณะกรรมการสอบสวนภายในธนาคารมีหน้าที่

- 7.2.1 จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง แนวทางการดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินการทางวินัย เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือกรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- 7.2.2 จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง แนวทางการดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินการทางวินัย หรือผลการพิจารณาข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานของผู้ถูกร้องเรียน โดยผ่านผู้บริหารสูงสุดสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- 7.2.3 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ ให้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง แนวทางการดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินการทางวินัย หรือผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
- 7.2.4 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ ให้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง แนวทางการดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินการทางวินัย หรือผลการพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน

8. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- 8.1 ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควร เชื่อว่ามีการกระทำที่เป็นการทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท แนวปฏิบัติ หรือจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 8.2 ธนาคารจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือดำเนินการใด ๆ ในทางลบต่อผู้ร้องเรียน หรือบุคคลกรที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน
- 8.3 ธนาคารจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 8.4 ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 8.5 กรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอให้ธนาคารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสม หรือองค์กรอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 8.6 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 8.7 ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้รายงานข้อวิตกกังวลหรือตั้งคำถามโดยสุจริต ธนาคารไม่อาจนำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของบุคลากรผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ
- 8.8 ห้ามมิให้บุคคลใด ๆ ดำเนินการตอบโต้กับผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ทั้งนี้ การกระทำตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่รายงานข้อวิตกกังวลหรือข้อสงสัยโดยสุจริต เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้ถูกพิจารณาคำเนิการทางวินัยตามข้อบังคับของธนาคาร

9. บทลงโทษ

- 9.1 หากผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดจริง ผู้กระทำผิดจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่ธนาคารกำหนดไว้ และหากการกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งและทางอาญา หรือตามกฎหมายอื่นด้วย
- 9.2 บุคลากรของธนาคารที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล ร้องเรียนหรือให้เบาะแสดเกี่ยวกับการกระทำผิด ถือเป็น การกระทำผิดวินัยที่ต้องรับโทษ ทั้งนี้ อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากกระทำความผิดตามกฎหมาย

10. การสื่อสาร

- 10.1 ธนาคารจะจัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่ นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด รวมถึง ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้บุคลากรของธนาคารรับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การปฐมนิเทศกรรมการและพนักงานใหม่ การอบรมหรือสัมมนา การประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณสถานที่ทำงานและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรของธนาคารเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างจริงจัง
- 10.2 ธนาคารจะสื่อสารและเผยแพร่ นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด รวมถึง ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนไปยังสาธารณชน บริษัทย่อย และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานการพัฒนา อย่างยั่งยืน เป็นต้น

11. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

เพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายข้างต้นเป็นไปอย่างเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม ในการดำเนินธุรกรรมของธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการกระทำผิดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อ นโยบายนี้ อย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารอาจปรับหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำ ผิดเป็นครั้งคราว เพื่อให้สามารถบังคับใช้ได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้ตามที่เห็นสมควร