



การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต ประจำปี 2564

ด้วยปัจจุบันการแข่งขันและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของธนาคารเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ธนาคารต้องมีการปรับตัวเพื่อการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และการที่ธนาคารจะสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาวนั้นจำเป็นต้องสร้างพื้นฐานการบริหารความเสี่ยงที่ดีและเพียงพอที่จะป้องกันและลดผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและภายนอก

ความเสี่ยงด้านการทุจริตจัดอยู่ในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคารตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management Policy) โดยธนาคารได้พัฒนาระบบ การวัด ติดตาม ควบคุม และรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ตลอดจนจัดให้มีระบบการควบคุมภายในสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการดำเนินงานของธนาคาร และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านคน ถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เกิดจากกระบวนการทำงานผิดพลาดหรือการควบคุมภายในไม่เพียงพออันอาจนำไปสู่การทุจริตทั้งภายในและภายนอก ดังนั้นการให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงาน การอบรม และการพัฒนา จะทำให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านระบบงาน หากระบบงานเกิดความเสียหาย ชัดข้อง หรือหยุดชะงัก รวมถึงความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบข้อมูลและระบบการสื่อสารภายใน การควบคุมการเข้าถึงระบบ การรักษา ความปลอดภัยของระบบและข้อมูล ตลอดจนความสามารถในการนำระบบให้กลับมาทำงานได้ตามปกติหลังจากที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอันอาจมีผลกระทบต่อปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน หากธนาคารไม่มีกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานหรือจุดควบคุมในแต่ละธุรกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในรูปของตัวเงิน เช่น การเปรียบเทียบปรับหรือการถูกฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ด้านชื่อเสียง

4. ปัจจัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือความคาดหมายหรือการควบคุมของธนาคาร เช่น ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับของทางการ

กระบวนการประเมินความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต





1. การระบุความเสี่ยงและประเภทความเสี่ยงด้านการทุจริต

การระบุความเสี่ยงให้ระบุรายละเอียด รูปแบบ พฤติการณ์ความเสี่ยงเฉพาะที่มีความเสี่ยงด้านการทุจริตโดยไม่ต้องคำนึงว่าจะมีมาตรการป้องกันหรือแก้ไขความเสี่ยงด้านการทุจริตนั้นอยู่แล้ว และนำข้อมูลรายละเอียดดังกล่าวมาพิจารณาประเภทความเสี่ยงของการทุจริต ดังนี้

ประเภทความเสี่ยงการทุจริต	ความหมาย
Known Factor	ความเสี่ยงที่เคยเกิดมาก่อนหรือคาดว่าจะมีโอกาสสูงที่จะเกิดซ้ำ
Unknown Factor	ความเสี่ยงที่ไม่เคยเกิดหรือมีประวัติมาก่อนแต่มีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการพยากรณ์ในอนาคต

2. การวิเคราะห์สถานะความเสี่ยง

เพื่อแสดงสถานะความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานะความเสี่ยง	ความหมาย
	ความเสี่ยงระดับต่ำ
	ความเสี่ยงระดับปานกลาง สามารถใช้ความรอบคอบระมัดระวังในระหว่างปฏิบัติงานตามปกติ ควบคุมดูแลได้
	ความเสี่ยงระดับสูง เป็นกระบวนการที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายคนหลายหน่วยงานภายในองค์กร มีหลายขั้นตอนจนยากต่อการควบคุมหรือไม่มีอำนาจควบคุมข้าม หน่วยงานตามหน้าที่ปกติ
	ความเสี่ยงระดับสูงมาก เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกคนที่ไม่รู้จัก ไม่สามารถ ตรวจสอบได้ชัดเจนไม่สามารถกำกับติดตามได้อย่างใกล้ชิดหรือสม่ำเสมอ

3. เมทริกส์ระดับความเสี่ยง

โดยมีการนำความเสี่ยงการทุจริตที่มีสถานะความเสี่ยงสูงและสูงมากมาทำการหาค่าความเสี่ยงรวม ซึ่งได้จากระดับความจำเป็นของการเฝ้าระวัง X ระดับความรุนแรงของผลกระทบ

3.1 ระดับความจำเป็นของการเฝ้าระวัง

กิจกรรม	ระดับความจำเป็นของการเฝ้าระวัง	ความหมาย
กิจกรรมหรือขั้นตอนหลัก (Must)	3 หรือ 2	มีความจำเป็นสูงของการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริตที่ต้องทำการป้องกันไม่ดำเนินการไม่ได้
กิจกรรมหรือขั้นตอนรอง (Should)	1	มีความจำเป็นต่ำในการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริต

3.2 ระดับความรุนแรงของผลกระทบ

โอกาส/ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความรุนแรง		
	1	2	3
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลพันธมิตรภาคีเครือข่าย		X	X
ผลกระทบทางการเงิน รายได้ลด รายจ่ายเพิ่ม (Financial)		X	X
ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Customer/User)		X	X
ผลกระทบต่อกระบวนการภายใน (Internal Process)	X	X	
กระทบด้านการเรียนรู้ องค์กรความรู้ (Learning & Growth)	X	X	

4. การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต

โดยมีการนำค่าความเสี่ยงรวมมาทำการประเมินการควบคุมการทุจริตว่า มีระดับการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับคุณภาพการจัดการ

ความเสี่ยงการทุจริต		ค่าประเมินการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต		
		ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง/สูงมาก
คุณภาพการจัดการ	ดี	ต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง
	พอใช้	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง
	อ่อน	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง

ความหมายของคุณภาพการจัดการ

- ดี : จัดการได้ทันที ทุกครั้งที่เกิดความเสี่ยง ไม่กระทบถึงผู้ใช้บริการหรือองค์กร ไม่มีผลเสียทางการเงิน
- พอใช้ : จัดการได้โดยส่วนใหญ่ มีบางครั้งยังจัดการไม่ได้ กระทบถึงผู้ใช้บริการหรือองค์กรแต่ยอมรับได้
- อ่อน : จัดการไม่ได้ หรือได้เพียงส่วนน้อย มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและยอมรับไม่ได้

5. การประเมินและการจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต

กรณีที่ประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตแล้วพบว่า กระบวนการใดมีโอกาสเกิดความเสี่ยงการทุจริตสูงหรือปานกลาง ให้จัดทำมาตรการจัดการความเสี่ยงตามลำดับความรุนแรง

การประเมินความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

ชื่อกระบวนการงาน : การปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงการทุจริต		สถานะความเสี่ยง				เมทริกซ์ระดับความเสี่ยง			คุณภาพการจัดการ	ค่าประเมินการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต				
	Know Factor	Unknown Factor	เขียว	เหลือง	ส้ม	แดง	ระดับความจำเป็น	ระดับความรุนแรง	ค่าความเสี่ยงรวม		ต่ำ/ข้างต่ำ	กลาง	สูง/สูงมาก		
การปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต															
1. ด้านเงินฝาก															
- ไม่นำเงินรับฝากจากลูกค้าเข้าบัญชีให้กับลูกค้า	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
- ปลอมลายมือชื่อลูกค้าแล้วถอนเงินจากบัญชีลูกค้า	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
- ถอนเงินของลูกค้าโดยไม่ยินยอม	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
- ทำรายการฝากเงินโดยที่ไม่มีเงินสดนำฝากจริง	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
2. ด้านบัตรเครดิต/บัตร ATM															
- นำเอกสารส่วนตัวของลูกค้าไปสมัครใช้บริการบัตรเครดิต	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
- นำบัตรเครดิตผูกกับบัญชีลูกค้าแล้วนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
- นำบัตร ATM มาผูกกับบัญชีของลูกค้าแล้วทำรายการถอนเงิน ผ่านระบบ MyM	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				
3. ด้าน MyMo															
- สมัครใช้ MyMo ให้กับลูกค้า โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนเอง และทำรายการถอนเงินผ่าน MyMo	✓			✓			2	3	6	ดี	✓				

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงการทุจริต		สถานะความเสี่ยง				เมทริกซ์ระดับความเสี่ยง			คุณภาพการจัดการ	ค่าประเมินการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต		
	Know Factor	Unknown Factor	เขียว	เหลือง	ส้ม	แดง	ระดับความจำเป็น	ระดับความรุนแรง	ค่าความเสี่ยงรวม		ต่ำ/ค่อนข้างต่ำ	กลาง	สูง/สูงมาก
4. ด้านสินเชื่อ - รับชำระสินเชื่อ และทำรายการยกเลิกรายการรับชำระ - ปลอมแปลงเอกสาร และปลอมลายมือชื่อของลูกค้าในสัญญากู้เงินและสัญญาค้ำประกัน - ปลอมลายมือชื่อของลูกค้า ซึ่งเป็นเจ้าของสลากออมสินและบัญชีเงินฝาก และนำมาเป็นหลักฐานในการค้ำประกันสินเชื่อและถอนเงินออกจากบัญชี - ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มวงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี - รับชำระสินเชื่อแล้วไม่นำเงินมาชำระให้กับลูกค้า - ปลดการค้ำประกันสลากออมสินที่กู้สินเชื่อชีวิต สุขสันต์ ซึ่งยังไม่ได้ชำระปิดบัญชี แล้วแจ้งความสลากออมสินหาย นำไปติดต่อสาขาเพื่อออกสลากใหม่ ขอถอนสลากก่อนครบอายุเพื่อนำเงินและดอกเบี้ยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว - นำเอกสารของลูกค้าไปใช้เป็นเอกสารการกู้เงิน	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
5. ด้านอื่น ๆ - จัดทำเอกสารการเบิกค่าใช้จ่ายการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์แล้วไม่นำเงินไปชำระให้แก่บริษัทไปรษณีย์ - นำเงินสดประจำวันของหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
	✓			✓			2	3	6	ดี	✓		
หมายเหตุ : - มีความจำเป็นสูงของการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริตที่ต้องทำการป้องกัน ไม่ดำเนินการไม่ได้ คือ ค่าที่อยู่ในระดับ 3 หรือ 2 - มีความจำเป็นต่ำในการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริต คือ ค่าที่อยู่ในระดับ 1 ค่าความเสี่ยงรวม = ระดับความจำเป็น X ระดับความรุนแรง ค่าความเสี่ยงรวม 1 - 3 คือ ต่ำ ค่าความเสี่ยงรวม 4 - 6 คือ ปานกลาง ค่าความเสี่ยงรวม 7 - 9 คือ สูงมาก/สูง			<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div> ความเสี่ยงระดับต่ำ</div> <div> ความเสี่ยงระดับปานกลาง สามารถใช้ความรอบคอบระมัดระวังในระหว่างปฏิบัติงานตามปกติควบคุมดูแลได้</div> <div> ความเสี่ยงระดับสูง เป็นกระบวนการที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายคนหลายหน่วยงานภายในองค์กรมีหลายขั้นตอนจนยากต่อการควบคุมหรือไม่มีอำนาจควบคุมข้ามหน่วยงานตามหน้าที่ปกติ</div> <div> ความเสี่ยงระดับสูงมาก เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกคนที่ไม่รู้จัก ไม่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจน ไม่สามารถกำกับติดตามได้อย่างใกล้ชิดหรือสม่ำเสมอ</div> </div>										

6. มาตรการจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	มาตรการจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต
การปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต	
<p>1. ด้านเงินฝาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่นำเงินรับฝากจากลูกค้าเข้าบัญชีให้กับลูกค้า - ปลอมลายมือชื่อลูกค้าแล้วถอนเงินจากบัญชีลูกค้า - ถอนเงินของลูกค้าโดยไม่ยินยอม - ทำรายการฝากเงินโดยที่ไม่มีเงินสดนำฝากจริง 	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems : CBS) ในเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือประจำวันของสาขาและสาขาย่อย ณ สิ้นวันทำการ - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงินประเภทเพื่อเรียกและประจำ <p>การฝากเงินเพิ่ม</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ห้ามพนักงานทำรายการฝากเงินในบัญชีเงินฝากของตนเองโดยเด็ดขาดไม่ว่ากรณีใด ๆ และห้ามพนักงานเทลเลอร์ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ฝากเป็นผู้ทำรายการฝากเงินในบัญชี ต้องมอบบัญชีให้พนักงานเทลเลอร์คนอื่นทำรายการฝากเงินแทน (2) ให้พนักงานเทลเลอร์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของใบฝากตรวจรับและนับเงินให้ถูกต้อง ลงลายมือชื่อผู้รับและทำการบันทึกรายการในระบบงาน CBS กรณีเกินวงเงินให้ผู้อนุมัติทำการอนุมัติรายการที่ระบบงาน CBS และตรวจสอบความถูกต้องพร้อมลงลายมือชื่อ <p>การถอนเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ห้ามพนักงานทำรายการถอนเงินในบัญชีเงินฝากของตนเองทุกประเภทโดยเด็ดขาดไม่ว่ากรณีใด ๆ (2) ห้ามพนักงานเทลเลอร์ที่ได้รับมอบฉันทะมาจากเจ้าของบัญชีเป็นผู้ทำรายการถอนเงิน ต้องมอบบัญชีให้พนักงานเทลเลอร์คนอื่นเป็นผู้ทำรายการถอนเงินแทน (3) การถอนเงินภายในวงเงินตามอำนาจอนุมัติเทลเลอร์ พนักงานจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของ อส.6 และลายมือชื่อเจ้าของบัญชี บันทึกรายการในระบบงาน CBS ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการ ลงลายมือชื่อการจ่ายเงินอนุมัติใน อส.6 และประทับตราขงประจำสาขา ลงลายมือชื่อรับรองยอดเงินคงเหลือในสมุด ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อช่องรับเงิน

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	มาตรการจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต
<p>2. ด้านบัตรเครดิต/บัตร ATM</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเอกสารส่วนตัวของลูกค้าไปสมัครใช้บริการบัตรเครดิต - นำบัตรเครดิตผูกกับบัญชีลูกค้าแล้วนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว - นำบัตร ATM มาผูกกับบัญชีของลูกค้าแล้วทำรายการถอนเงินผ่านระบบ MyMo <p>3. ด้าน MyMo</p> <ul style="list-style-type: none"> - สมัครใช้ MyMo ให้กับลูกค้า โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนเอง และทำรายการถอนเงิน ผ่าน MyMo 	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารมีนโยบายการพิจารณาความเสี่ยง สำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด ได้กำหนดกระบวนการพิจารณาบัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสด ให้มีการยืนยันตัวตนผู้มีบัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสด เพื่อตรวจสอบความมีตัวตน การจ้างงาน/การประกอบธุรกิจ จึงจะพิจารณาอนุมัติ และเปิดใช้บัตรให้แก่ผู้มีบัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสดได้ - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ในเรื่องการรับลูกค้าหรือผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว บุคคลธรรมดา (สัญชาติไทย) สาขาต้องดำเนินการพิสูจน์ทราบข้อมูลการแสดงผลและระบุตัวตนของลูกค้า โดยตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงผล - ธนาคารทบทวนขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ MyMo ในส่วนของการอนุมัติ MyMo โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ทำรายการให้มีผู้บันทึกข้อมูลและผู้อนุมัติ ซึ่งไม่เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุมมากยิ่งขึ้น - จัดทำรายงานสำหรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่สาขาเพิ่มเติมจากเดิม เพื่อให้สาขาสามารถตรวจสอบและควบคุมการรับสมัคร MyMo และการแก้ไขข้อมูล MyMo ได้ <ol style="list-style-type: none"> (1) รายงาน ZMBREGISTB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดจำนวนผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) (2) รายงาน ZMBSAVEB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดจำนวนผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ที่อยู่ในสถานะ 1 - save draft ซึ่งยังไม่ได้รับการอนุมัติจาก Submit User BRMGR/BRSMGR (3) รายงาน ZMBSUBMITB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการอนุมัติสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) (4) รายงาน ZMBMNGB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	มาตรการจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต
<p>3. ด้าน MyMo (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - สมัครใช้ MyMo ให้กับลูกค้า โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนเอง และทำรายการถอนเงิน ผ่าน MyMo <p>4. ด้านสินเชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับชำระสินเชื่อ และทำรายการยกเลิกรายการรับชำระ - รับชำระสินเชื่อแล้วไม่นำเงินมาชำระให้กับลูกค้า - ปลอมลายมือชื่อของลูกค้า ซึ่งเป็นเจ้าของสลากออมสิน และบัญชีเงินฝาก และนำมาเป็นหลักฐานในการค้าประกันสินเชื่อ และถอนเงินออกจากบัญชี - ปลอมแปลงเอกสาร และปลอมลายมือชื่อของลูกค้าในสัญญา กู้เงินและสัญญาค้ำประกัน - นำเอกสารของลูกค้าไปใช้เป็นเอกสารการกู้เงิน 	<ul style="list-style-type: none"> (5) รายงาน ZMBCANCELB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการยกเลิกใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) - ปรับปรุงระบบงานตรวจจับรายการทุจริต (Surveillance) ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ตรวจจับรายการทุจริต บน MyMo - ออกหนังสือชักจูงวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับสมัครบริการ MyMo เพื่อกำชับให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบคำสั่งธนาคารอย่างเคร่งครัด - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems : CBS) ในเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือประจำวันของสาขา และสาขาย่อย ณ สิ้นวันทำการ - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ ในเรื่องการรับฝากสลาก พนักงานเทลเลอร์ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และตรวจสอบจำนวนเงินให้ตรงกับใบรับฝาก บันทึกรายการรับฝากในระบบงาน CBS ตรวจสอบความถูกต้อง และลงลายมือชื่อ กรณีเกินวงเงินอนุมัติให้ผู้อนุมัติตรวจสอบ และลงลายมือชื่อมอบใบสลาก และบัตร สส.2 ข ให้ผู้ฝาก รวบรวม สส.3 เพื่อตรวจสอบกับบัญชีประจำวันของระบบงาน CBS - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ในเรื่องการรับลูกค้าหรือผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว บุคคลธรรมดา (สัญชาติไทย) สาขาต้องดำเนินการพิสูจน์ทราบข้อมูลการแสดงตนและระบุตัวตนของลูกค้า โดยตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงตน - ธนาคารมีหนังสือชี้แจงวิธีปฏิบัติงานของสาขาตามกระบวนการให้สินเชื่อสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย (Work Flow) ได้กำหนดวิธีปฏิบัติให้สาขาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ในเอกสารการขอกู้สินเชื่อ และให้ผู้ขอกู้ลงนามรับรอง

กระบวนการงาน/ความเสี่ยงการทุจริต	มาตรการจัดการและป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต
<p>4. ด้านสินเชื่อ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มวงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี - ปลดการค้ำประกันสลากออมสินที่กู้สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ ซึ่งยังไม่ได้ชำระปิดบัญชี แล้วแจ้งความสลากออมสินหาย นำไปติดต่อสาขาเพื่อออกสลากใหม่ ขอถอนสลากก่อนครบอายุ เพื่อนำเงินและดอกเบี้ยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว <p>5. ด้านอื่น ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเงินสดประจำวันของหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว - จัดทำเอกสารการเบิกค่าใช้จ่ายการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์แล้วไม่นำเงินไปชำระให้แก่บริษัทไปรษณีย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานระบบงาน CBS สินเชื่อ และวิธีปฏิบัติระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ CMS ในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ผู้อนุมัติตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลฯ ก่อนทำ Activate และอนุมัติวงเงินเบิกเกินบัญชี การอนุมัติเปิดใช้วงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (Activate) ทุกครั้งที่มีการแก้ไขข้อมูลวงเงินผู้อนุมัติต้องทำการตรวจสอบและอนุมัติวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีทุกครั้ง (Activate) ไว้แล้ว - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานระบบงาน CBS สินเชื่อ และวิธีปฏิบัติระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ CMS ในเรื่องการไถ่ถอนหลักประกัน ให้พนักงานที่มีบทบาทผู้ใช้งาน (Role) Senior Collateral Operation ทำการบันทึกไถ่ถอนหลักประกันในระบบ CMS เมฆู “ไถ่ถอนหลักประกัน” “ไถ่ถอนเนื่องจากชำระหนี้เสร็จสิ้น” โดยตรวจสอบรายการสัญญาให้ถูกต้องพร้อมระบุวันที่และเหตุผล รวมถึงต้องมีการออกรายงานประจำวันมาตรวจสอบด้วย - จัดทำ Booklet สำหรับ ผจส. เน้นการบริหารและตรวจสอบเฉพาะหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยน ผจส. หรือมีการแต่งตั้ง ผจส. ใหม่ - ให้ เขต/ภาค/ฝ่ายตรวจสอบภายในสายงานสาขา สุ่ม Surprise Check ที่หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ - ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มบริเวณหน้าต่างตู้നിရံย และกำหนดวิธีปฏิบัติในการนำเงินเข้าเก็บหรือออกจากตู้നിရံย - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการมอบหมายอำนาจอนุญาตจ่ายเงินและกำหนดหน่วยงานผู้จ่ายเงิน <ul style="list-style-type: none"> (1) การจัดส่งเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่าย (2) ให้ฝ่ายปฏิบัติการการเงิน ฝ่ายการบัญชี หน่วยตรวจสอบภายในภูมิภาค 1 - 18 ขึ้นตรงสายงานตรวจสอบภายใน ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคำสั่งนี้