กระบวนการการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

ขั้นตอนการทำงาน	ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน (ฝกค./ส่วนงาน/สาขา)	ฝกค.	ส่วนงานสาขาเจ้าของเรื่อง/ ส่วนงานกำกับดูแล	คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. รับเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง VOC	บันทึกเรื่องลงระบบ VOC				ภายใน 1 วัน
2. วิเคราะห์/จำแนก/ จัดลำดับความสำคัญ	ผู้ร้องเรียนติดตาม สถานะเรื่องร้องเรียน	• ตรวจสอบ/วิเคราะห์ • จำแนกเรื่อง • จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้	No	รับเรื่อง ดำเนินการได้ พิจารณาตั้งกรรมการสอบสวนฯ	No รับเรื่อง	ภายใน 1 วัน
3. ดำเนินการและสื่อสาร ไปยังลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	รับทราบสถานะการ ดำเนินการ	Yes ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการ จัดการข้อร้องเรียน • ยุติเรื่องในระบบ • แจ้งผู้ร้องเรียน		No • ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการ จัดการข้อร้องเรียน • ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง/ สอบสวน • ดำเนินการตามมาตรการชดเชย เยียวยา (ตามแต่กรณี)	Yes ดำเนินการแก้ไขตามแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียนกับ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ	• ส่วนงานรับเรื่องดำเนินการเอง ภายใน 3-4 วันทำการ • รับเรื่องจากส่วนงานภายในธนาคาร ดำเนินการ ภายใน 5-7 วันทำการ • เรื่องประสานส่วนงานภายนอก/คู่ค้า ดำเนินการ ภายใน 10-14 วันทำการ • เรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบสวนต่างๆ หรือพิเศษ อื่นๆ ดำเนินการภายใน 134 วันทำการ
4. ติดตามผลการแก้ไข ข้อร้องเรียน	รับทราบผลการแก้ไข	Yes	สอบทานการยุติ Yes No ติดตาม/ส่งคืนแก้ไข ผลการยุติ	• ดำเนินการแก้ไข/ติดตามคู่ค้า คู่ความร่วมมือ • ยุติเรื่องในระบบ • แจ้งผู้ร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผล กลับส่วนงานเจ้าของเรื่อง	เกินกำหนด 14 วัน/ ตามข้อตกลงกับคู่ค้าฯ
5. ประเมินประสิทธิผลการ แก้ไขข้อร้องเรียน	ประเมินความ พึงพอใจ		• ประเมินความพึงพอใจ • บันทึกผลประเมิน/แจ้งส่วนงานเจ้าของ เรื่องผ่านระบบ VOC • ตรวจสอบผลการแก้ไขเพิ่มเติม กรณีผู้ ร้องเรียนไม่พึงพอใจ	• รับทราบผลประเมินในระบบ VOC • ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม กรณีผล การประเมินครั้งที่ 1 ผู้ร้องเรียน ไม่พึงพอใจ • บันทึกผลการแก้ไขเพิ่มเติมในระบบ		3-7 วันทำการ หลังยุติ
6. รายงาน/ทบทวน • การจัดทำรายงาน • กระบวนการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน			ประมวลผล วิเคราะห์และจัดทำ รายงาน เสนอ/ ทบทวนกระบวนการ • คณะกรรมการ CRM • ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง			รายเดือน/รายไตรมาส/รายปี