

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

ขั้นตอนการทำงาน	ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน (บุคคล/ส่วนงาน/สาขา)	ฝกค.	ส่วนงานสาขา เจ้าของเรื่อง/ ส่วนงานกำกับดูแล	คู่ค้า/ผู้ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. รับเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง VOC	บันทึกเรื่องลงระบบ VOC				ภายใน 1 วัน
2. วิเคราะห์/จำแนก/จัดลำดับความสำคัญ	ผู้ร้องเรียนติดตาม/รับทราบสถานะ	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ/วิเคราะห์ จำแนกเรื่อง จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้	No	รับเรื่อง		ภายใน 1 วัน
3. ดำเนินการและสื่อสารไปยังลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	รับทราบสถานะการดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ยุติเรื่องในระบบ แจ้งผู้ร้องเรียน 	Yes	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตามมาตรฐานชดเชยเยียวยา (ตามแต่กรณี) 	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนงานรับเรื่องดำเนินการเอง ภายใน 3-4 วัน รับเรื่องจากส่วนงานภายในธนาคาร ดำเนินการภายใน 5-7 วัน เรื่องประสานส่วนงานภายนอก/คู่ค้า ดำเนินการภายใน 10-14 วัน เรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบสวนต่างๆ หรือกรณีพิเศษอื่นๆ ดำเนินการภายใน 30 วัน
4. ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	รับทราบผลการแก้ไข		Yes	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไข/ติดตามเรื่อง ยุติเรื่องในระบบ แจ้งผู้ร้องเรียน 	ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลกลับส่วนงานเจ้าของเรื่อง	เกินกำหนด 14 วัน/ตามข้อตกลงกับคู่ค้า
5. ประเมินประสิทธิผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	ประเมินความพึงพอใจ		No	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไข/ติดตามเรื่อง ยุติเรื่องในระบบ แจ้งผู้ร้องเรียน ติดตามการทำงานยังไม่ยุติเรื่อง		3-7 วันทำการ หลังยุติ
6. รายงาน/ทบทวน	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำรายงาน กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 		<ul style="list-style-type: none"> ประเมินความพึงพอใจ บันทึกผลประเมิน/แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องผ่านระบบ VOC ตรวจสอบผลการแก้ไขเพิ่มเติมกรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> รับทราบผลประเมินในระบบ VOC ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม กรณีผลการประเมินครั้งที่ 1 ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ บันทึกผลการแก้ไขเพิ่มเติมในระบบ 		รายเดือน/รายไตรมาส/รายปี