ธอส
G H BANK
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ทำให้คนไทยมี "บ้าน"

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1 ช่องทางต่างๆ

1.1 ภายในธนาคาร

- G H Bank Call Center โทร : 02-6459000
- สาขา/จุดให้บริการ
- โทรสาร โทร : 02-6459002
- Website www.ghbank.co.th
- ตู้ปณ.70 ปณฝ.สุทธิสาร กทม. 10321
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อ.2 ธอส. สำนักงานใหญ่
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- กล่องรับฟังความเห็น ตามสาขาและจุดบริการ
- Complaint_Center @ghb.co.th
- QR Code Line GHB Buddy

1.2 ภายนอกธนาคาร

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน(GOC 1111)
- สำนักงานเลขาธิการ
- ศูนย์ดำรงธรรม
- กระทรวงการคลัง
- ธนาคารแห่งประเทศไทย

2 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

2.1 ตอบรับเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะในเบื้องต้น

2.2 ตรวจสอบ / ค้นหาข้อมูลประกอบการพิจารณา

2.3 กรณีข้อมูลไม่เพียงพอ ติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

2.4 จัดประเภทเรื่อง/กำหนดระยะเวลาตาม SLA

2.5 ประสานงานผู้รับผิดชอบ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.6 ติดตามผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.7 ทำหนังสือชี้แจง/แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานภายนอกทราบผลการดำเนินการ

2.8 สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขปัญหาผ่านระบบ IVR SURVEY

3 ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ

3.1 ติดต่อผู้ร้องเรียน / ผู้เสนอแนะความคิดเห็น
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- พิจารณาหาข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด 15 วัน
- ชี้แจง / แจ้งผลการพิจารณาให้ทราบโดยตรง

3.2 รายงานการพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทราบ

4 ลูกค้าติดตามเรื่อง

ผู้ร้องที่ระบุ E-Mail Address สามารถติดตามผลด้วยตนเองผ่านระบบ GHB Smart Complaint โดยธนาคารจะส่ง Link ให้ผ่าน E-Mail

หมายเหตุ ข้อ 2.4 , 2.5 , 2.6 และ 2.7 ทำรายการผ่านระบบ Smart Complaint Management