นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธสน. อ้างอิงมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ISO 10002 Customer Satisfaction – Guidelines for Complaints Handling in Organizations เพื่อประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ตามหลักมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับแนวทางของราชการในการกำหนดเรื่องร้องเรียนใดเป็นกรณีเฉพาะ เช่น เรื่องร้องเรียนในกรณีการแจ้งเบาะแสทุจริตคอร์รัปชัน หรือการรับสินบน เป็นต้น โดยมีหลักการในการดำเนินการ ดังนี้

- **ความมุ่งมั่น (Commitment)** : ธสน. จะมุ่งมั่นในการกำหนดและดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างกระตือรือร้น ตั้งแต่การออกแบบ วางแผน ดูแลและการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมทั้งจะมุ่งมั่นดำเนินการอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

- **ความสามารถและสมรรถนะ** (Capacity and Competence) : ธสน. จะจัดเตรียมให้มีทรัพยากรเพียงพอต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งด้านอุปกรณ์ เอกสารและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการจัดการ รวมทั้งบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม มีทักษะ และประสบการณ์ที่สามารถจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

- **ความโปร่งใส (Transparency)** : ธสน. จะสื่อสารขั้นตอนและวิธีที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและเสนอแนะ รวมถึงสื่อสารข้อมูลที่เพียงพอต่อการดำเนินการ ไปยังบุคลากรของ ธสน. บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ ธสน. สามารถเปิดรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้อย่างโปร่งใส

- **ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)** : ธสน. จะอำนวยความสะดวกให้บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้โดยง่าย ไม่มีค่าใช้จ่าย และมีข้อมูลที่พร้อมต่อการใช้งานเพื่อการแก้ไขข้อร้องเรียน เข้าใจง่าย และชัดเจน โดยจัดหาช่องทางในการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างเพียงพอ และเหมาะสม พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางให้มีความสะดวก และสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- **การตอบสนอง (Responsiveness)** : ธสน. จะพยายามตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ภายใต้การพิจารณาอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากเรื่องที่ก่อให้เกิดการร้องเรียน ธสน. จะพิจารณาการชดเชยซึ่งอาจอยู่ในรูปตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงินอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม หากพบว่า ธสน. ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างแท้จริง

- **วัตถุประสงค์ (Objective)** : ธสน. จะจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุก ๆ เรื่อง อย่างเป็นกลางและเป็นธรรม เท่าเทียมกันตามวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน

- **ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Information integrity)** : ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ธสน. จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องและไม่นำไปสู่ความผิดพลาดในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

- **การรักษาความลับ (Confidentiality)** : ธสน. จะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน โดย ธสน. จะร้องขอ และจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนให้เพียงพอต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น และจะสามารถเปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงาน ธสน. จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น

- **การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused approach)** : ธสน. เปิดรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้า บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- **ความรับผิดชอบ (Accountability)** : ธสน. จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้วยความรับผิดชอบ ทั้งในด้านการรายงาน การตัดสินใจ และการดำเนินการใด ๆ ต่อข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับ

- **การปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement)** : ธสน. จะนำเอาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาเป็นข้อมูลนำเข้าในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการลูกค้า โดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะทำการหารือร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งรวบรวมข้อมูลดังกล่าวในฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อป้องกัน และหลีกเลี่ยงการเกิดเหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้อีกในอนาคต

- **ระยะเวลาในการจัดการที่เหมาะสม (Timeliness)** : ธสน. จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมกับระดับความสำคัญและความเสียหายของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ