

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท)

การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ด้วยธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้อนุมัติให้มีการจัดส่วนงานรับเรื่องเรียนในปี พ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบัน เพื่อรับฟังเสียงร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการ จากผู้ร้องเรียนทั้งกลุ่มลูกค้าและประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการจะนำเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนมาวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน วิธีการปฏิบัติ อุปสรรค หรือปัญหาอื่นใดโดยมีข้อมูลและ สารระตามสมควร เพื่อจะหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการ ภายใต้หลักความโปร่งใสและเป็นกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เรื่องจรรยาบรรณของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ โดยมี เจตนารมณ์ที่จะให้การประกอบธุรกิจของธนาคารกับผู้ขอใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม

การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ธอท. มีหน่วยงานสำนักป้องกันการทุจริตของธนาคาร ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะการให้บริการ และ/หรือข้อขัดข้องต่างๆ โดยมีหลักการที่สำคัญดังนี้

กรณีลูกค้าที่ไม่ได้รับความสะดวกหรือเกิดความล่าช้าในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดย ผู้ขอใช้บริการ หรือผู้แทนของผู้ขอใช้บริการ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อขัดข้องต่าง ๆ เข้ามายังธนาคารผ่าน ช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ยังมีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนให้พนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการกับ ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ ธอท. ซึ่ง ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร จึงได้กำหนดช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ตู้รับข้อร้องเรียนและข้อขัดข้องประจำสำนักงานใหญ่
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
3. ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ iBank Call Center 1302 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 18.00 น.
4. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักนายกรัฐมนตรีย
5. ช่องทาง Whistle Blower
6. ช่องทาง “Google Drive” Plat form การรับเรื่องร้องเรียนในระบบ
7. จดหมายไปรษณีย์ โดยดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และส่งมาตามที่อยู่ดังนี้
สำนักป้องกันการทุจริต ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
เลขที่ 66 อาคารคิวเฮาส์ (อโศก) ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก)
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
8. ร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media ได้แก่ Inbox Facebook Page : Islamic Bank of Thailand,
Line Official : iBank 4 All (@iBank)

9. ร้องเรียนด้วยตนเองทุกสาขาของธนาคาร และที่สำนักงานใหญ่
10. บันทึกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของธนาคาร (E-Complaint) ของธนาคาร
11. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภาครัฐ ที่กำกับดูแลธนาคาร เช่น กระทรวงการคลัง หรือ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย Call Center โทร 1213
12. หนังสือจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นต้น
13. ข้อความที่ปรากฏในสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ ซึ่งสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาและข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนได้

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) ที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กำกับดูแลโดยกระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ได้รับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน และเป็นธนาคารที่มีพันธกิจในการให้บริการกลุ่มลูกค้ามุสลิม ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น ศรัทธาในหลักศาสนาอย่างเคร่งครัด โดยเป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใน AEC และมีอยู่ทั่วโลก เป็นธนาคารขนาดเล็กที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างความสามารถและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว