

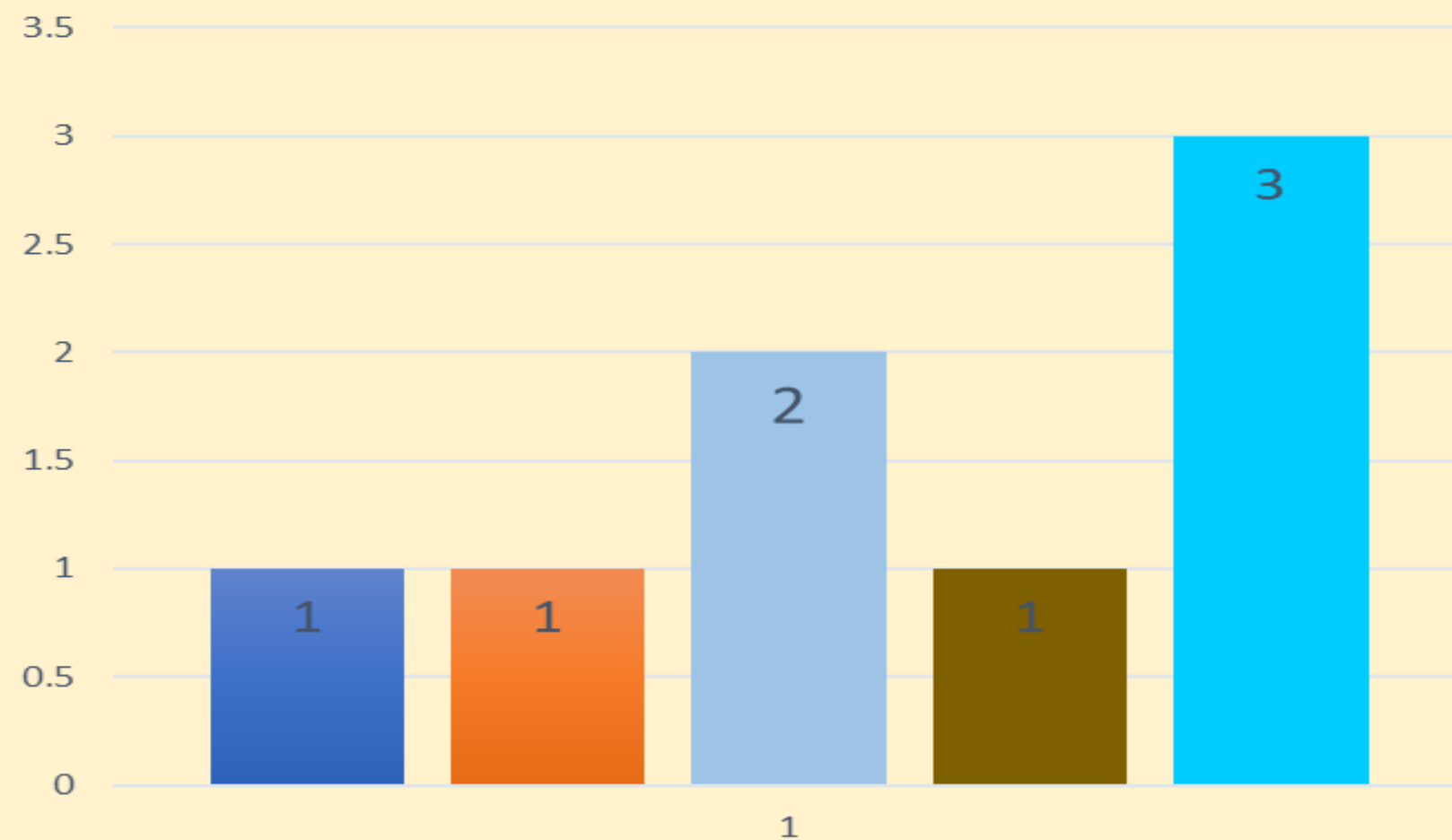
ข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะจากการให้บริการประจำปี 2564



ธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย
ISLAMIC BANK OF THAILAND • البنك الإسلامي بتايلاند

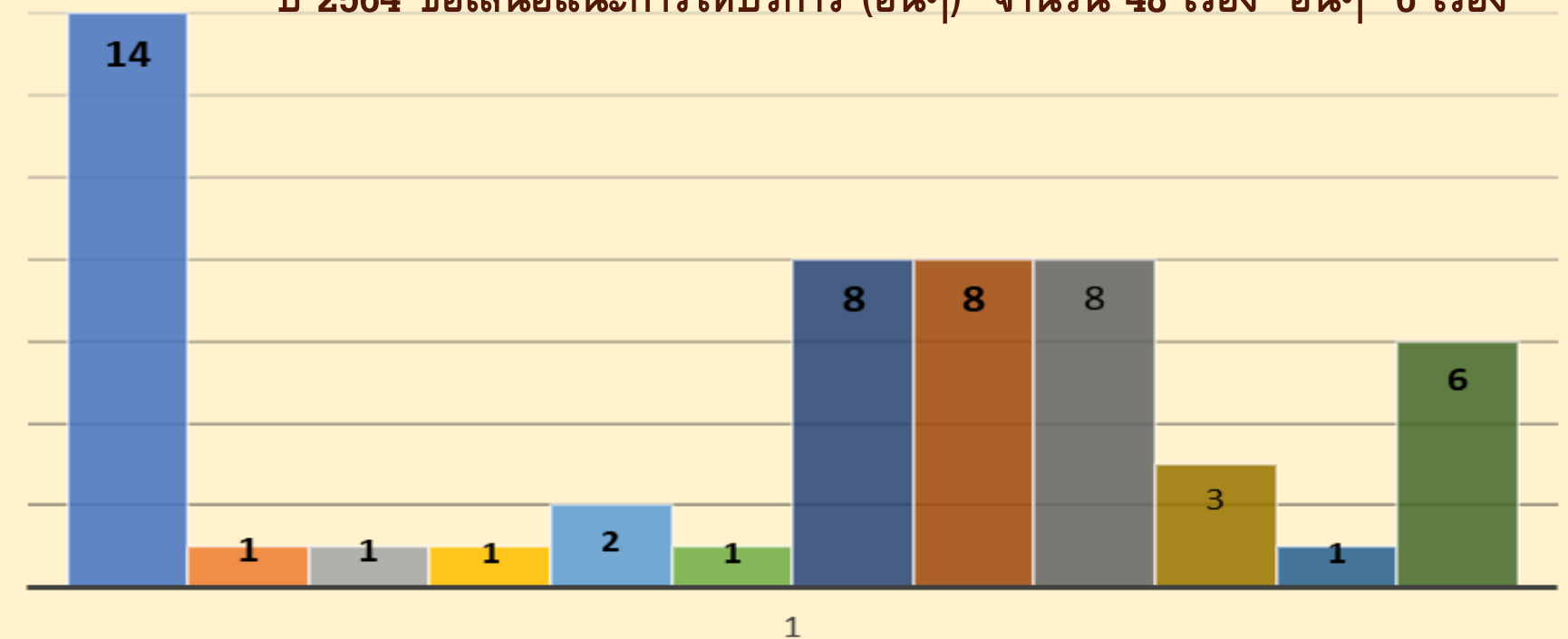
สถิติปี 2564 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้บริการรวมจำนวน 62 เรื่อง
แยกประเภทการร้องเรียน 8 เรื่อง ข้อเสนอแนะการให้บริการ(ข้อขัดข้อง) จำนวน 48 เรื่อง อื่นๆ 6 เรื่อง

ปี 2564 กรณีเรื่องร้องเรียนจำนวน 8 เรื่อง



- ข้อมูลระบบCSR กับสัญญาสินเชื่อไม่ตรงกัน
- ข้อมูลเครดิตบูโรไม่ถูกต้อง (เจ้าหน้าที่ละเลย)
- คุณภาพการให้บริการ พนง. เข้าใจตลาดเคลื่อน
- ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ละเลยในการปฏิบัติหน้าที่

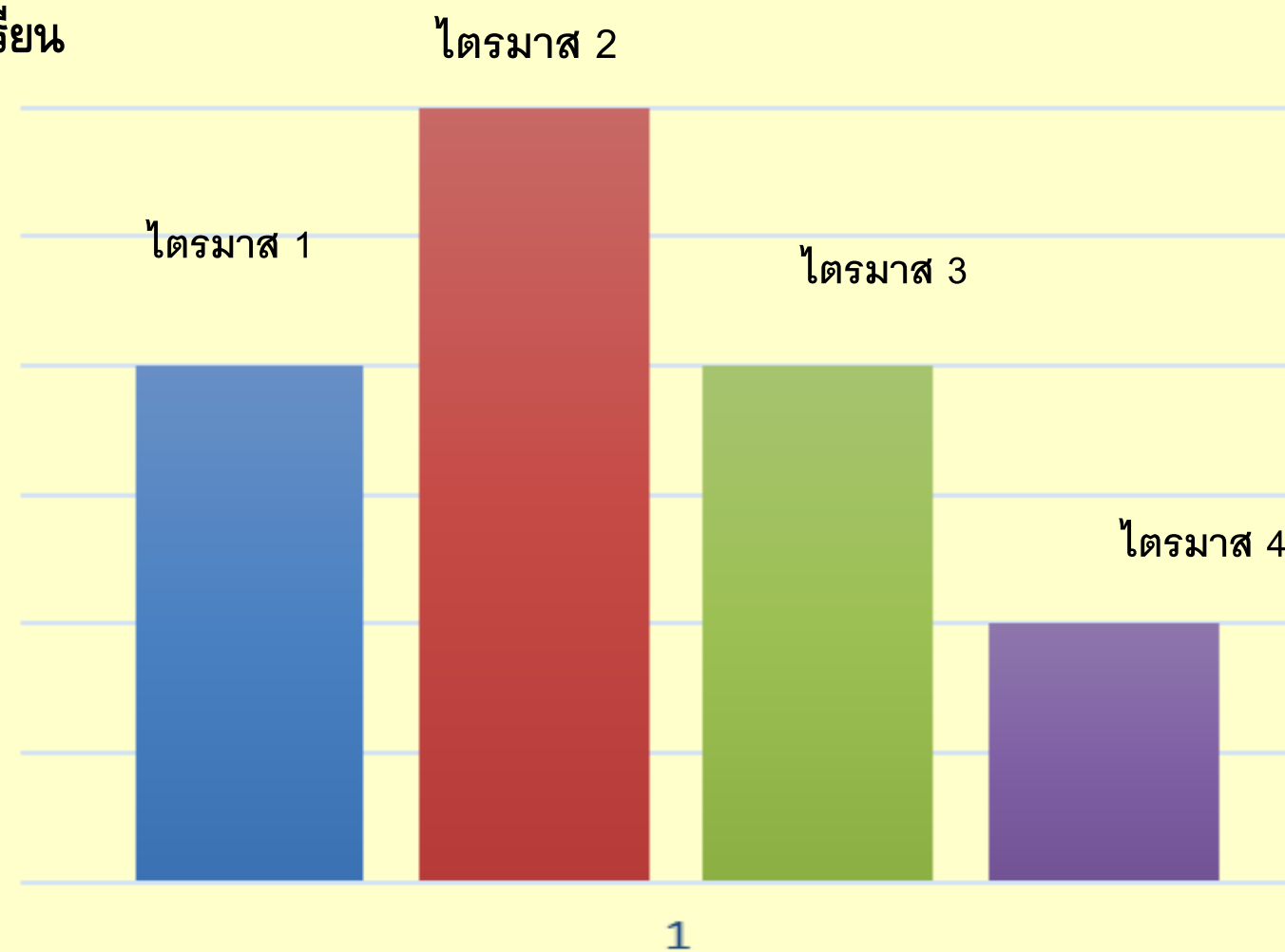
ปี 2564 ข้อเสนอแนะการให้บริการ (อื่นๆ) จำนวน 48 เรื่อง อื่นๆ 6 เรื่อง



- ความล่าช้าในการดำเนินการ
- ธนาคารฯ บ้ายเบี่ยงดินเงินค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน
- ขอทราบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนผู้บริหารระดับสูง
- หลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า
- พนักงานละเลยการปฏิบัติหน้าที่
- ผิด พรบ. Market conduct
- ความไม่สุภาพในการให้บริการ
- ขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ลดกำไร/ มาตรการให้ความช่วยเหลือลดต้นและกำไร
- ข้อมูลตลาดเคลื่อน / ไม่ชัดเจน / ไม่ครบถ้วน
- ความต้องการของลูกค้าซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบ
- การให้ข่าวสารบิดเบือนข้อเท็จจริงของบุคคลภายนอก
- ข้อเสนอแนะการให้บริการ

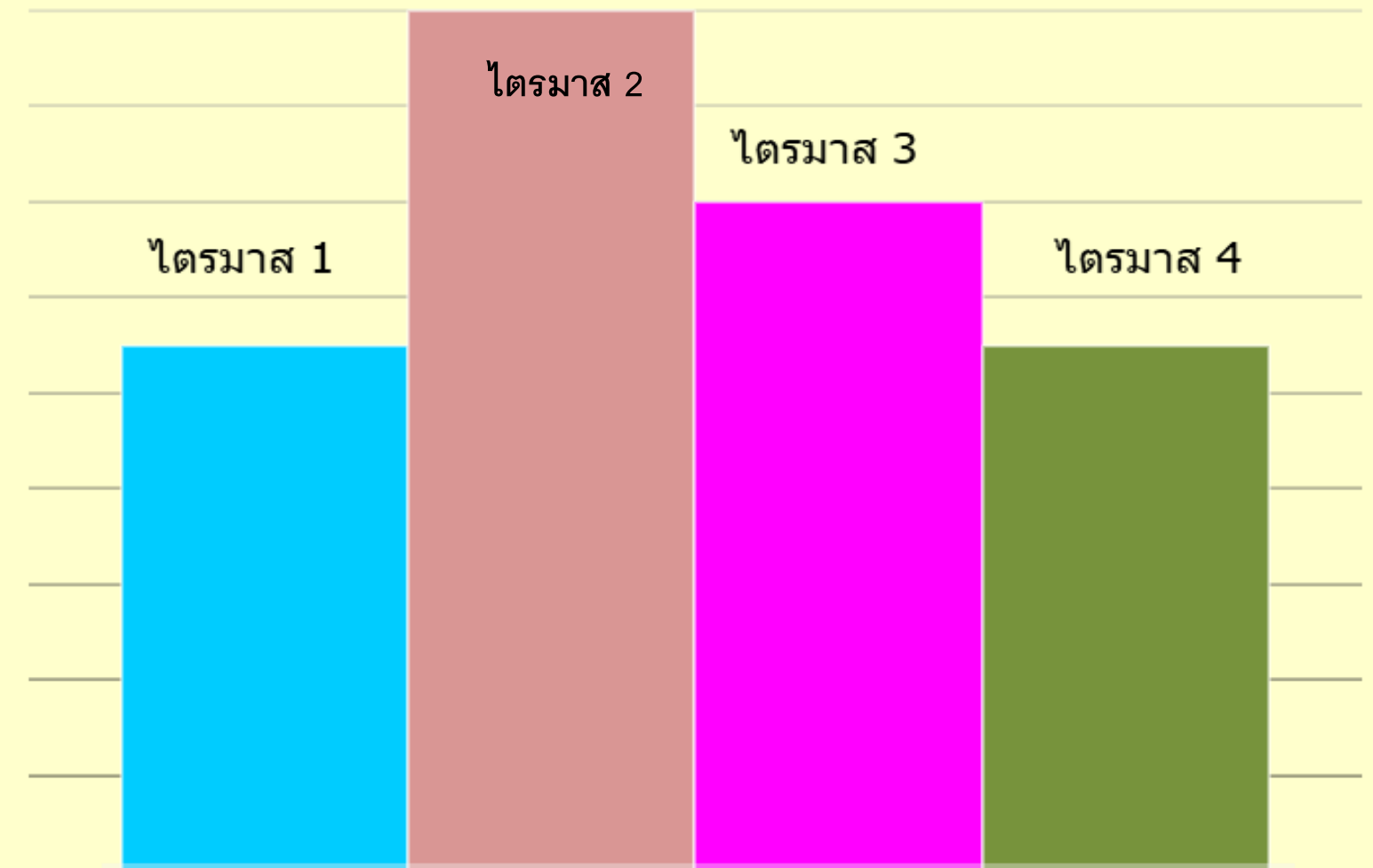
กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องการรับเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะการให้บริการ (อื่น ๆ)
ประจำปี 2564 ไตรมาส 1 – 4

เรื่องร้องเรียน



- ไตรมาส 1 กระบวนการ System 2 เรื่อง
- ไตรมาส 2 การให้บริการ 3 เรื่อง
- ไตรมาส 3 การปฏิบัติหน้าที่พนักงาน 2 เรื่อง
- ไตรมาส 4 การสื่อสาร 1 เรื่อง

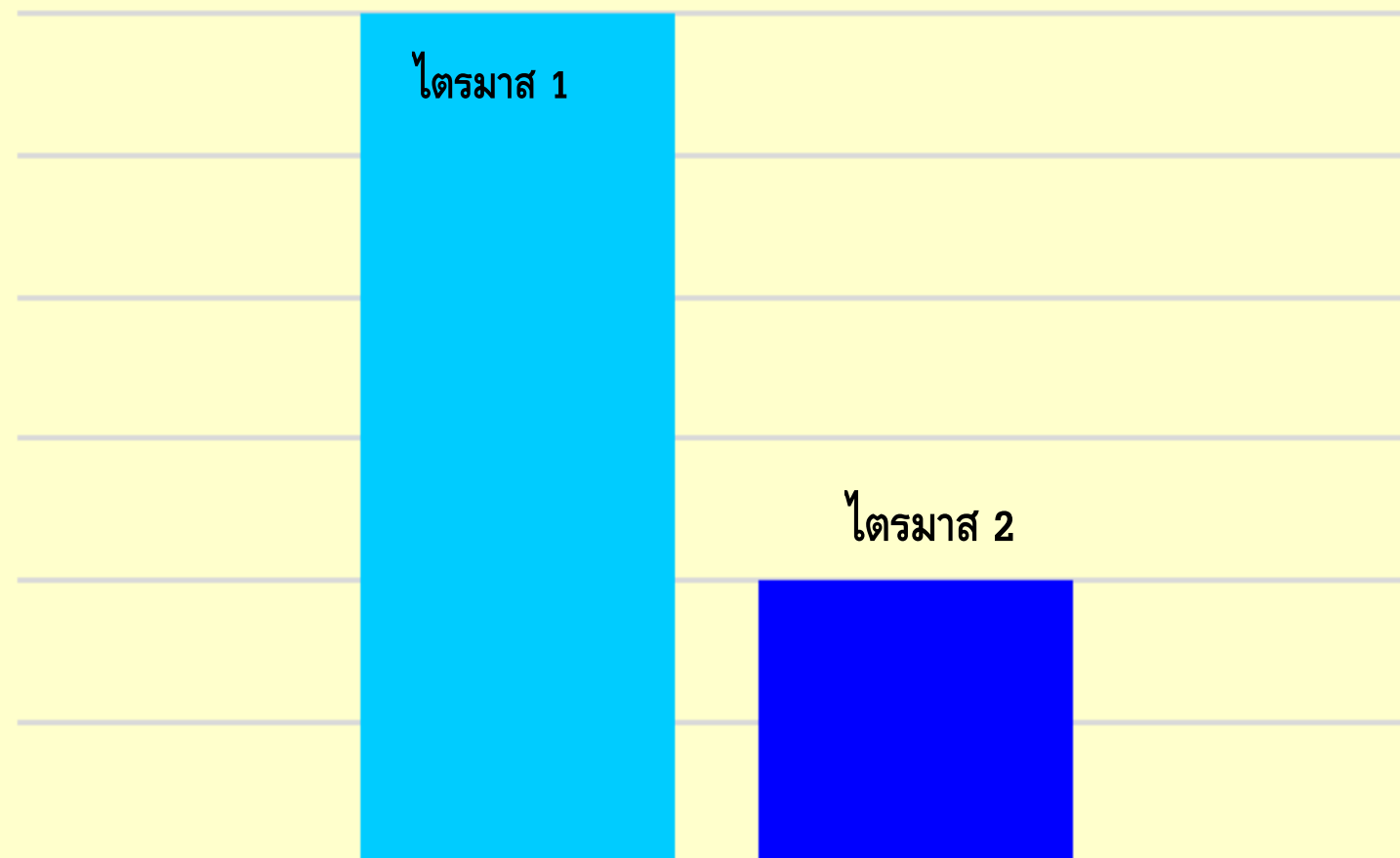
ข้อเสนอแนะการให้บริการ (อื่นๆ)



- ไตรมาส 1 ความเข้าใจข้อมูลคลาดเคลื่อน 11 เรื่อง
- ไตรมาส 2 กระบวนการด้านบริการธุรกรรม 18 เรื่อง
- ไตรมาส 3 กระบวนการด้านวิเคราะห์สินเชื่อ 14 เรื่อง
- ไตรมาส 4 การให้ข่าวสารมิดเบือนข้อเท็จจริง(อื่นๆ) 11 เรื่อง

กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับ ปี 2565 ไตรมาส 1- 2 รวมจำนวน 13 เรื่อง

กรณีเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 เรื่อง

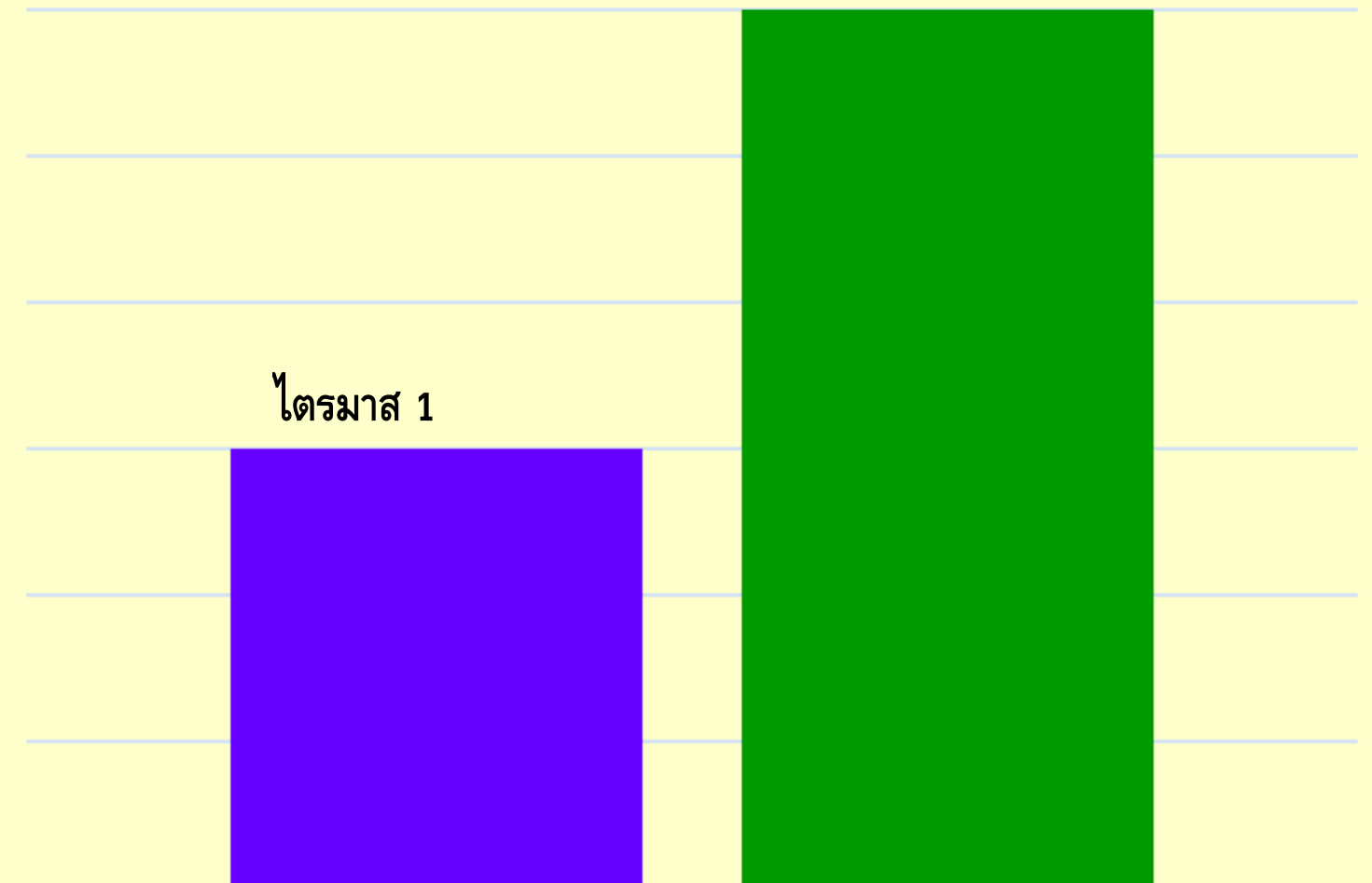


1

■ ไตรมาส 1 การให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน 3 เรื่อง

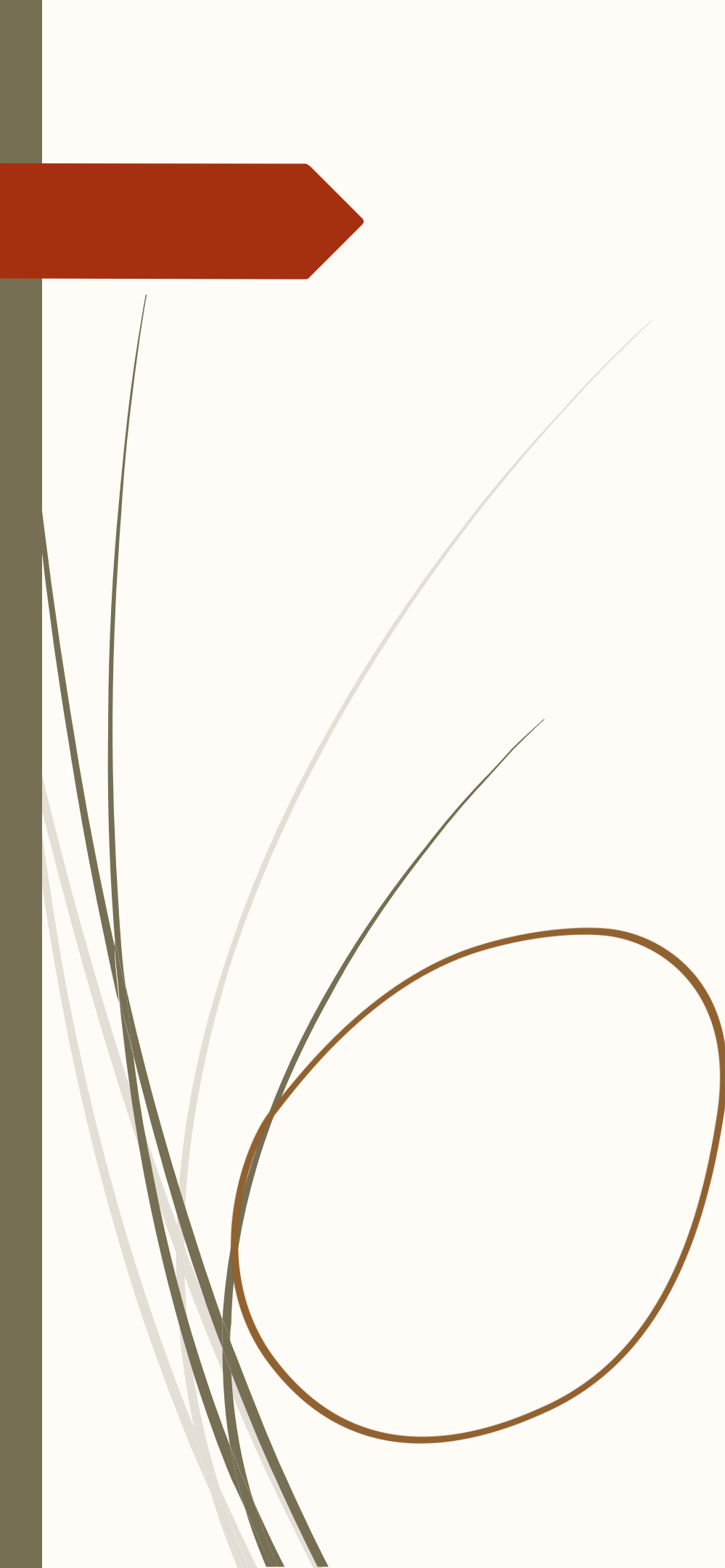
■ ไตรมาส 2 การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน 1 เรื่อง

ข้อแนะนำการให้บริการ (อื่นๆ) จำนวน 9 เรื่อง
ไตรมาส 2



■ ไตรมาส 1 ขอความอนุเคราะห์ / การให้ข่าวบิดเบือน 3 เรื่อง

■ ไตรมาส 2 กระบวนการวิเคราะห์สืบเชื้อ แจ้งข้อมูลไม่ครบ (อื่นๆ) 6 เรื่อง



The End....

