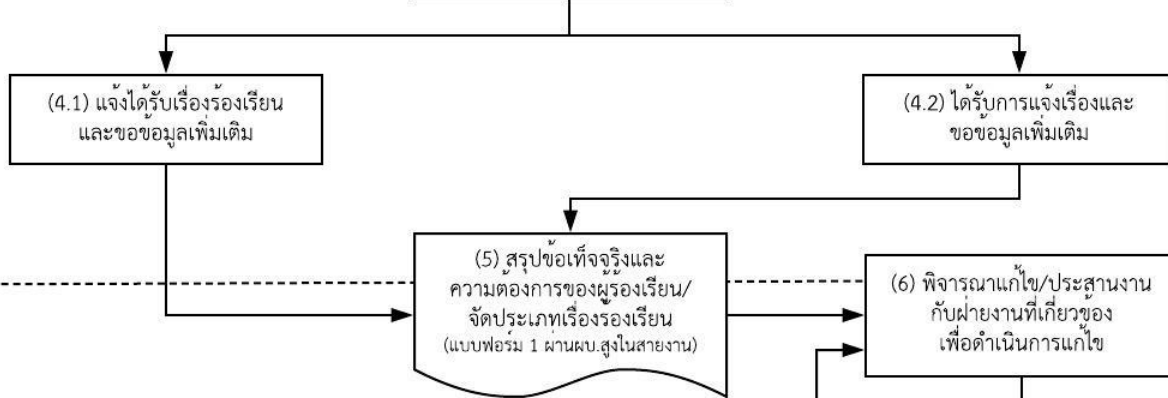


1. รับเรื่องร้องเรียน

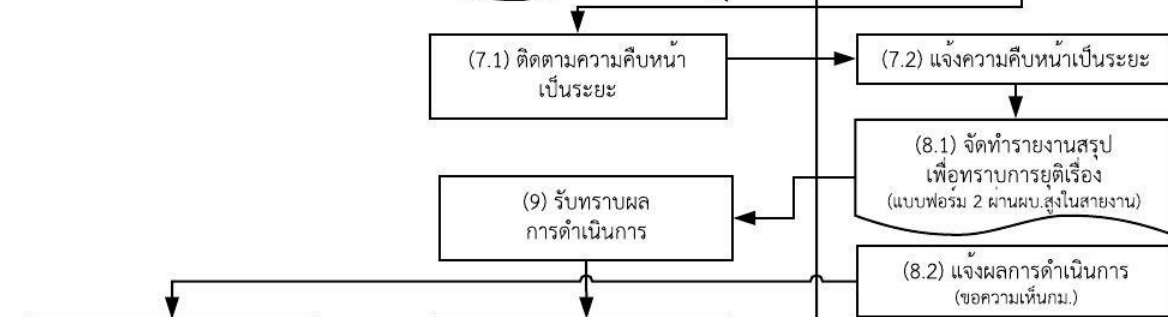


2. จัดประเภทข้อร้องเรียน

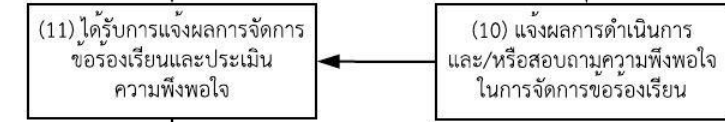
3. ดำเนินการจัดการและประสานงานภายใน



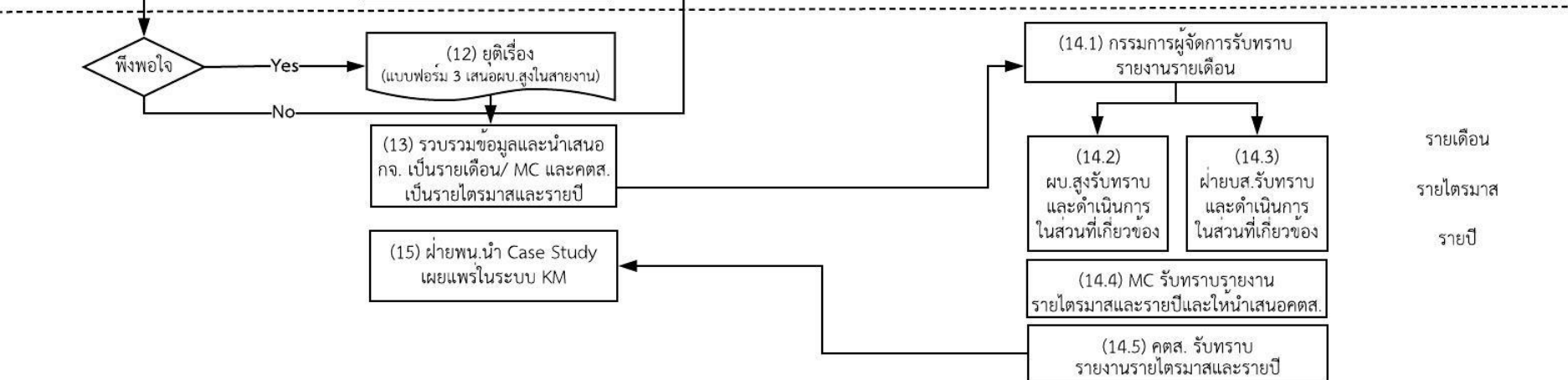
4. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน



5. ประเมินประสิทธิผลการแก้ไขข้อร้องเรียน



6. รายงานประสิทธิผลและการเรียนรู้เพื่อทบทวนกระบวนการ



กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบส่งเรื่องให้ทค. พิจารณาดำเนินการภายใน 3 ชม.

ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดการยุติเรื่อง ภายใน 15 วันทำการ*

- เรื่องทั่วไป
 - เรื่องซับซ้อน
 - เรื่องเสนอแนะ
- ภายใน 5 วันทำการ*
- เรื่องด่วน
- *นับจากวันที่ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีขยายเวลาดำเนินการ ให้แจ้งความคืบหน้าผู้ร้องเรียน

- เรื่องด่วน ทุก 5 วันทำการ#
- เรื่องซับซ้อน ทุก 30 วันทำการ#

#นับจากกำหนดการยุติเรื่องที่ระบุไว้

รายเดือน
รายไตรมาส
รายปี