

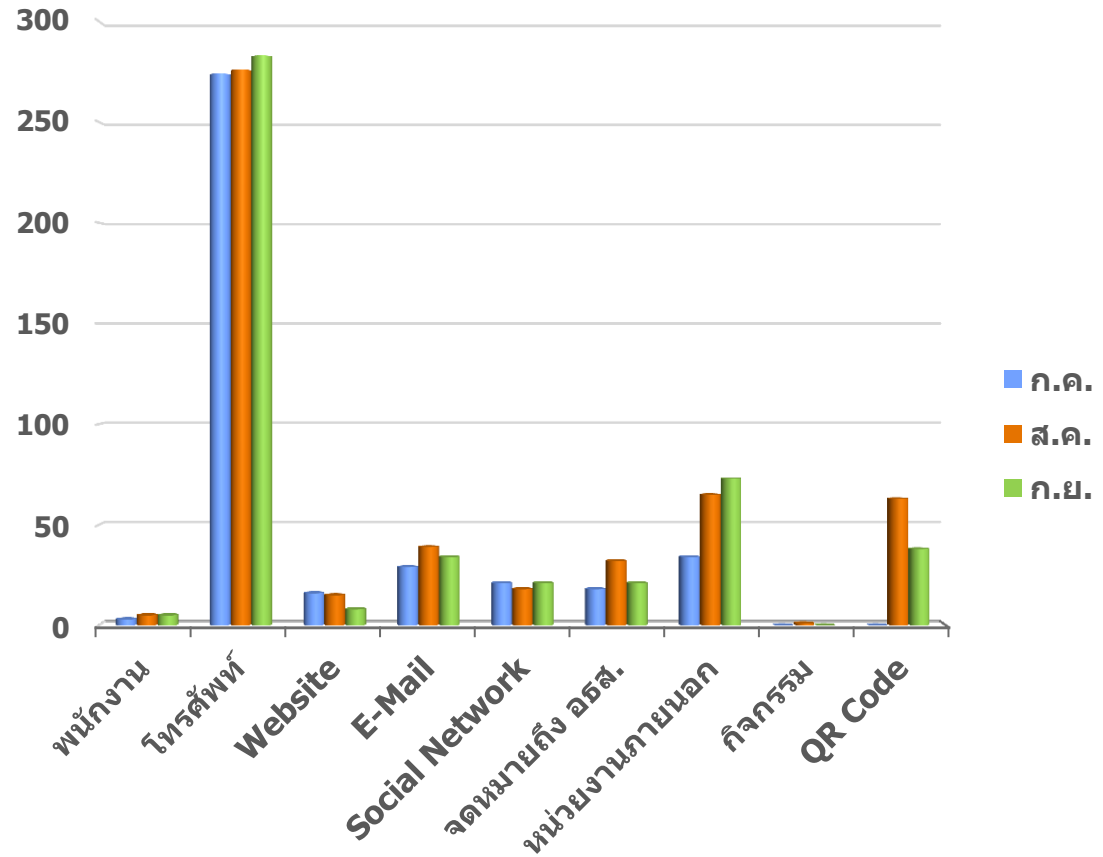
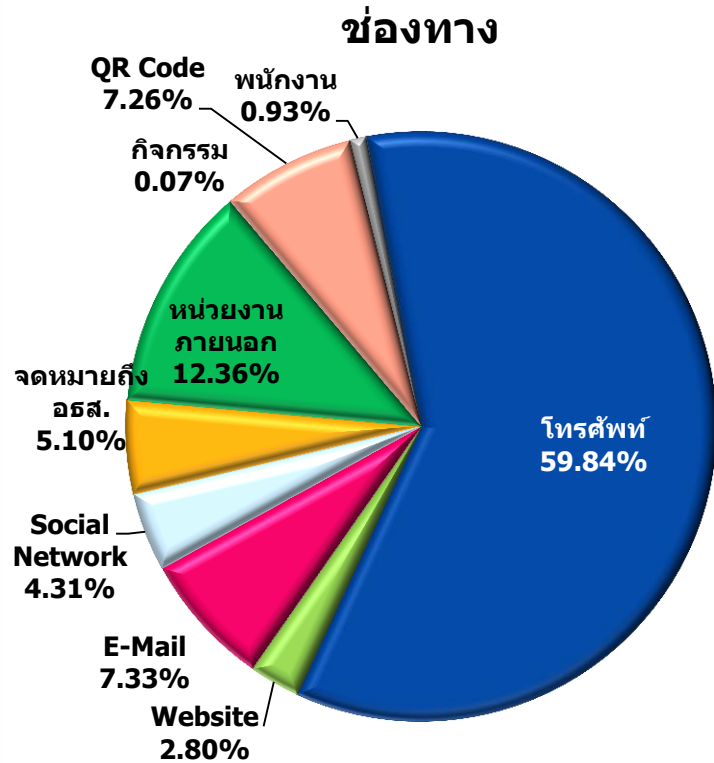
รายงานการรับฟังเสียงลูกค้า ของธนาคารออมสิน ไตรมาส 3/2560

รายงานผลการดำเนินงานการรับฟังเสียง ของลูกค้ายธนาคารออมสิน ประจำปี 2560



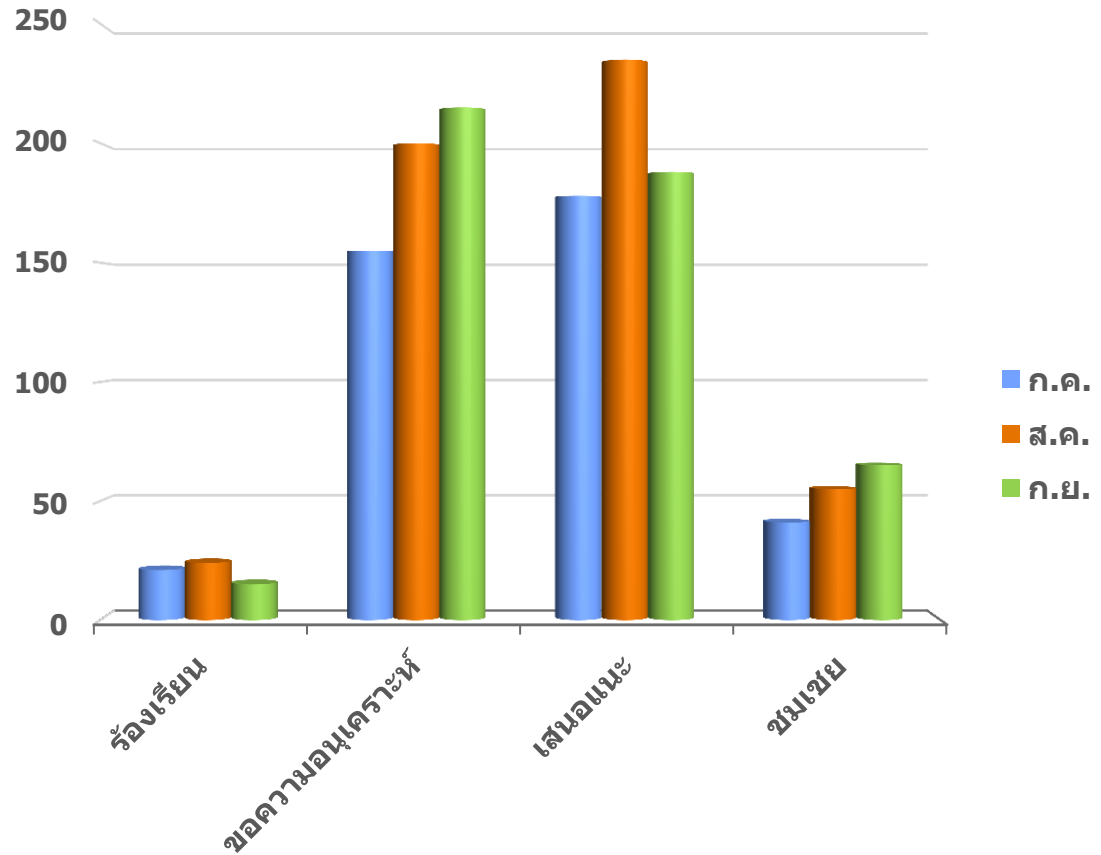
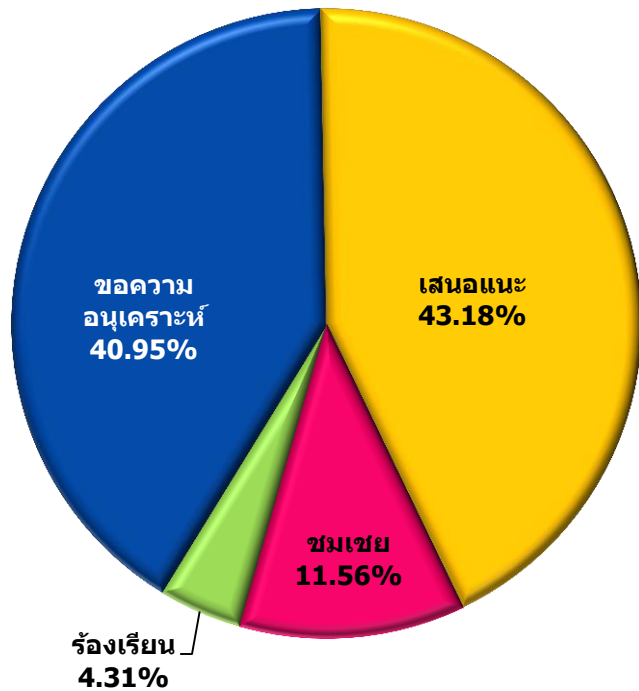
ไตรมาส	ร้องเรียน		ขอความอนุเคราะห์		เสนอแนะ		ชมเชย	
	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
ไตรมาส 1	49	49	708	708	647	647	115	115
ไตรมาส 2	50	50	539	539	882	882	140	140
ไตรมาส 3	60	60	570	570	601	601	161	161
ไตรมาส 4								
รวม	159	159	1,817	1,817	2,130	2,130	416	416

กราฟเปรียบเทียบการรับฟังเสียงของลูกค้า ของธนาคารออมสิน แบ่งตามช่องทาง ประจำไตรมาส 3/2560



กราฟเปรียบเทียบการรับฟังเสียงของลูกค้า ของธนาคารออมสิน แบ่งตามประเภทเรื่อง ประจำไตรมาส 3/2560

ประเภทเรื่อง



สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน



เสียงของลูกค้า	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- ได้รับใบแจ้งยอดบัญชีใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารออมสินล่าช้า	- สำหรับการจัดส่งใบแจ้งยอดบัญชีใช้จ่ายบัตรเครดิตนั้น ธนาคารจัดส่งในรูปแบบจดหมายไปยังที่อยู่ของลูกค้าซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมาจากกระบวนการนำส่งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ธนาคารได้จัดทำ Application : GSB Credit Card เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน โดยลูกค้าสามารถ Download ได้ผ่านระบบปฏิบัติการ IOS และ Android
- ต้องการให้ธนาคารเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์เงื่อนไขการฝากเงินในวันออมแห่งชาติ เพื่อรับของขวัญที่ระลึก (กระปุกออมสิน) โดยให้ผู้อื่นสามารถฝากเงินแทนเจ้าของบัญชีได้	- ธนาคารได้มีการกำหนดเงื่อนไขว่าธนาคารจะแจกของขวัญที่ระลึกให้กับเจ้าของบัญชีที่มาเงินฝากเงินด้วยตนเอง และผู้ฝากจะได้รับของขวัญ 1 ชิ้น ต่อ 1 รายเท่านั้น ไม่ว่าจะฝากเงินมากกว่า 1 บัญชีก็ตาม	- ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงเงื่อนไขการแจกของขวัญที่ระลึกในโอกาสต่อไป อย่างไรก็ตาม จุดประสงค์ในการแจกของขวัญ 1 ชิ้น ต่อ 1 รายนั้น ธนาคารต้องการให้ลูกค้าได้รับของขวัญอย่างทั่วถึง และต้องการให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการออมโดยการมาร่วมกิจกรรมวันออมแห่งชาติด้วยตนเอง
- พบว่ามีการสมัครใช้บริการ Prompt Pay กับทางธนาคาร โดยที่ลูกค้าไม่ได้ลงทะเบียน	- ในการเริ่มรับลงทะเบียน Prompt Pay ของธนาคารในช่วงแรกนั้น ธนาคารได้กำหนดให้ลูกค้ายื่นคำร้องโดยวิธีการกรอกแบบฟอร์ม และลงทะเบียนผู้ใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ซึ่งไม่ได้มีการยืนยันตนเองผ่าน SMS จึงอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการผูกหมายเลขโทรศัพท์ลูกค้ากับบัญชี หรือหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้ากับบัญชีผิดได้	- ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Prompt Pay ที่มีการผูกบัญชีกับเบอร์โทรศัพท์ หรือผูกบัญชีกับหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนทุกคนจะต้องมีการยืนยันตนเองผ่าน SMS ก่อนการสมัครใช้บริการ

สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน



เสียงของลูกค้า	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- บัตร ATM ถูกปิดเนื่องจากไม่ชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารตรวจสอบการแจ้งเตือนทาง SMS	- ในปัจจุบัน บัตร ATM เมื่อถึงวันครบกำหนดหักค่าธรรมเนียมรายปี ธนาคารจะไม่มีแจ้งเตือน SMS เตือนลูกค้า	- ได้แจ้งให้ธนาคารออมสินสาขา รับทราบในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า คงเหลือเงินในบัญชีให้เพียงพอสำหรับการหัก ค่าธรรมเนียมรายปีเพื่อป้องกันการถูกระงับการใช้บัตร ATMชั่วคราว เนื่องจากไม่สามารถหักค่าธรรมเนียมได้ และกรณีดังกล่าวนั้นธนาคารจะส่งประมวลผลเพื่อหัก เงินค่าธรรมเนียมต่อไปทุกสัปดาห์เป็นเวลา 6 เดือน หากไม่สามารถหักค่าธรรมเนียมได้อีก ระบบจึงจะทำการปิดบัตร แต่หากธนาคารหักค่าธรรมเนียมรายปีได้ ลูกค้าจะสามารถใช้บริการต่อไปได้ - ลูกค้าสามารถชำระค่าธรรมเนียมรายปีบัตร ATM ผ่านเครื่องให้บริการของธนาคารได้ ทั้งนี้ คำร้องของลูกค้า ธนาคารจะนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- ลูกค้านำบัตร ATM ออมสิน วีซ่า เดบิต ไปใช้งาน ต่างประเทศ แต่ไม่สามารถทำรายการได้	- ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ จากการตรวจสอบพบว่าตู้ ATM ที่ไปทำรายการไม่รองรับบัตร Chip Card	- ขอเรียนชี้แจงว่า บัตร Chip Card เป็นบัตรที่เพิ่มความปลอดภัยในการใช้ทำธุรกรรม ที่เครื่อง ATM ซึ่ง ปัจจุบันธนาคารในหลายประเทศทั่วโลกได้มีการปรับเปลี่ยนมาให้บริการบัตร Chip Card ซึ่งลูกค้า สามารถทำธุรกรรมได้ที่เครื่อง ATM ธนาคารออมสิน และทุกเครื่องทั่วโลกที่มีเครื่องหมาย  (ATM Pool, VISA, Plus) ที่รองรับ Chip Card ได้ ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยและมั่นใจทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินที่เครื่อง ATM

สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน



เสียงของลูกค้า	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- ลูกค้าต้องการถอนเงินจากบัตร ATM ออมสิน วีซ่า เดบิต จำนวนเงินมากกว่า 200,000 บาทต่อวัน	- ไม่สามารถทำรายการได้เนื่องจาก บัตร ATM ออมสิน วีซ่า เดบิต สามารถถอนได้วันละ 200,000 บาท ทำรายการได้สูงสุดครั้งละ 20,000 บาท	- ขอเรียนชี้แจงว่า ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของ จึงกำหนดให้วงเงินสำหรับการถอนเงินที่ตู้ ATM สูงสุด 200,000 บาท ต่อวัน ทั้งนี้หากลูกค้าต้องการใช้เงินจำนวนมากกว่า 200,000 บาท ลูกค้าสามารถถอนเงินเพิ่มเติมได้ที่ธนาคารออมสินสาขาที่ลูกค้าสะดวก ดังนี้ - กรณีเป็นธนาคารออมสิน สาขาเจ้าของบัญชี สามารถถอนเงินได้ ไม่จำกัดจำนวนเงิน ตามจำนวนเงินในบัญชี - กรณีเป็นธนาคารออมสิน ต่างสาขา สามารถถอนเงินได้ 100,000 บาทต่อวัน (ไม่จำกัดจำนวนครั้ง แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 100,000 บาทต่อวัน) โดยใช้เพียงบัตรประชาชนพร้อมสมุดบัญชีเงินฝาก ทั้งนี้ คำร้องของลูกค้า ธนาคารจะนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- การกู้เงินในสินเชื่อประเภทเดิมลูกค้าต้องการให้ใช้หลักฐานประกอบตามสัญญากู้เงินฉบับเดิม	- ในการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร ผู้กู้จะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานใหม่ทุกครั้ง เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน	- เนื่องจากรายละเอียดหรือข้อกำหนดที่กำหนดในแบบฟอร์มการขอสินเชื่อแต่ละโครงการมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้มีความชัดเจนและครอบคลุม นอกจากนี้ธนาคารยังต้องจัดทำเอกสารเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมายฉบับใหม่ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องให้ผู้จัดทำเอกสารฉบับใหม่ อย่างไรก็ตามฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน



เสียงของลูกค้า	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- ธนาคารไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าสินเชื่อประเภทสินเชื่อเคหะซึ่งหักบัญชีอัตโนมัติผ่านบัญชีเงินฝาก - ขอให้ออกสมุดเงินฝากเล่มใหม่ทดแทนเล่มเดิมเนื่องจากสูญหาย โดยไม่ต้องแจ้งความ	- ลูกค้าไม่ได้รับใบเสร็จแสดงรายละเอียดข้อมูลการชำระเงิน - ในการรับฝากเงินประเภทเพื่อเรียกและประจำและวิธีปฏิบัติในการออกสมุดฝากเงินใหม่ กรณีสูญหายต้องมีใบแจ้งความ	- ธนาคารได้มีการจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้ากลุ่มสินเชื่อเคหะที่ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากเป็นที่เรียบร้อยแล้ว - เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญเรื่องความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา และป้องกันความเสี่ยงของลูกค้า โดยสมุดเงินฝากเดิมที่สูญหายจะไม่สามารถนำมาถอนเงินได้อีก อย่างไรก็ตามฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ธนาคารไม่ควรเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเดินบัญชีย้อนหลัง (Statement) สำหรับผู้ถือบัตรอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากเห็นว่าธนาคารเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีแล้ว	- ตามประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมบริการประเภทต่างๆ ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็นค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่และค่าธรรมเนียมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์รายปี หากผู้ฝากทำรายการติดต่อกันตั้งแต่ 20 รายการขึ้นไป ธนาคารจะยุบรวมการทำรายการเป็นรายการฝาก 1 รายการ และรายการถอน 1 รายการ	- ในส่วนของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเดินบัญชีย้อนหลัง (Statement) นั้น กรณีธนาคารมียุบรวมการทำรายการ ฝาก/ถอน ของลูกค้าติดต่อกันตั้งแต่ 20 รายการขึ้นไปนั้น เจ้าของบัญชีสามารถขอรับ Statement ได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา โดยธนาคารจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอรับ Statement ดังกล่าว ส่วนรายการอื่นที่นอกเหนือจากที่กล่าวมานั้นธนาคารจะเรียกเก็บตามประกาศอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคาร



มั่นคง จริ่งใจ รับใช้ประชาชน