

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารออมสิน



ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

ผู้ร้องเรียน

ช่องทางภายในของธนาคาร

- สาขา/ จุดให้บริการ
 - ติดต่อหน่วยงาน/ สาขาทั่วประเทศ
- Call Center 1115
- Website
 - www.gsb.or.th/ Web chat
- E-mail
 - Voice@gsb.or.th
- สื่อสังคมออนไลน์
 - GSB Society
 - Line GSB NOW
- จดหมาย/ หนังสือร้องเรียน
- QR Voice
 - จุดแสดง QR Voice ณ สาขา
 - บน www.gsb.or.th

ช่องทางภายนอก

- หน่วยงานราชการ
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)
 - กระทรวงการคลัง
 - ศูนย์ดำรงธรรม
 - ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
 - สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
 - สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

หน่วยงาน รับผิดชอบ

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางภายในและช่องทางภายนอกของธนาคาร

พิจารณากลั่นกรองจำแนกร่องและจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

หน่วยงานส่วนกลาง / สายงานกิจการสาขา

อธส./ ฝบค./ คณะกรรมการชี้มูลความผิด

การดำเนินการ (ดำเนินการในชั้นความลับ)

