

คำนิยาม "เรื่องร้องเรียน"		
ปัญหาของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส การสอบถามข้อมูล และการขอความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ ปัญหาการใช้บริการอาจมีสาเหตุมาจากอุปสรรคหรือความไม่สะดวกเกี่ยวกับการใช้บริการหรือการไม่ได้รับบริการ ความผิดพลาดหรือข้อขัดข้องของงาน หรือปัญหาที่พบใน Social Media (เช่น เว็บไซต์, Facebook เป็นต้น) รวมทั้งกรณีบุคคลภายนอกดำเนินกิจกรรมแทนผู้ให้บริการ (Outsource) ในการทำการตลาด เสนอขายผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการทางการเงิน		
หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	นิยาม
เรื่องที่สำคัญมาก	การร้องเรียน	การที่ลูกค้าได้รับความเดือดร้อนหรือไม่พอใจในความผิดพลาดหรือข้อขัดข้องของระบบงาน หรือบุคลากรของผู้ให้บริการ หรือข้อขัดข้องระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของผู้ให้บริการ ซึ่งต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขและเยียวยา โดยลูกค้าต้องยืนยันตัวตนเมื่อมีการร้องเรียน ทั้งนี้ ให้นับรวมทุกรายการโดยไม่คำนึงว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าได้รับการแก้ไข เยียวยา หรือยุติแล้ว (ในกรณีที่ไม่มีการยืนยันตัวตน จะยังไม่ถือเป็นการร้องเรียนจนกว่าจะตรวจสอบพบว่ามีมูล)
เรื่องที่สำคัญมาก	การแจ้งเบาะแส	เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าผู้ให้บริการ หรือบุคลากรของหน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติหรือให้บริการ ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย ทุจริตหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าผู้ให้บริการ หรือบุคลากรของหน่วยงานดังกล่าว หรือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของผู้ให้บริการ ถูกสวมรอย ปลอมแปลง หรือถูกแอบอ้างโดยบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ
ขอความช่วยเหลือ	การขอความอนุเคราะห์	การที่ลูกค้าขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน โดยไม่ได้มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการทั้งด้านระบบงานและบุคลากร เช่น ขอยกเว้นค่าธรรมเนียม ขอม่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ เป็นต้น
อื่นๆ	การสอบถามข้อมูล	การที่ลูกค้าขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำ รวมถึงการขอข้อมูลและขอเอกสารเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม พันธบัตรและตราสารหนี้ ธนบัตร รุขกรรมเงินตราต่างประเทศ กฎระเบียบระบบการชำระเงิน และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ
อื่นๆ	ข้อเสนอแนะ	การที่ลูกค้าแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ให้บริการ หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ

ดล

