



soa
G H BANK

ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์
Government
Housing Bank

สำนักงานใหญ่
63 ถนนพหลโยธิน 9 แขวง
พญาไท 10310
โทรศัพท์ 0 2645 9000
โทรสาร 0 2645 9001

ที่ ลส. 0021/2566

7 เมษายน 2566

Head Office
63 Rama IX Rd., Huaykwang,
Bangkok 10310 Thailand
T +66 (0) 2645 9000
F +66 (0) 2645 9001

เรื่อง รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 1 - 4 ปี 2565

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานการตลาด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 1 ปี 2565
 2. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 2 ปี 2565
 3. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 3 ปี 2565
 4. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 4 ปี 2565

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แก่ลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการและข้อมูลผลิตภัณฑ์ตามแนวทาง และรูปแบบที่ธปท.กำหนดเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนได้รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 1 - 4 ปี 2565 ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน
2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวน เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก
3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน
4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

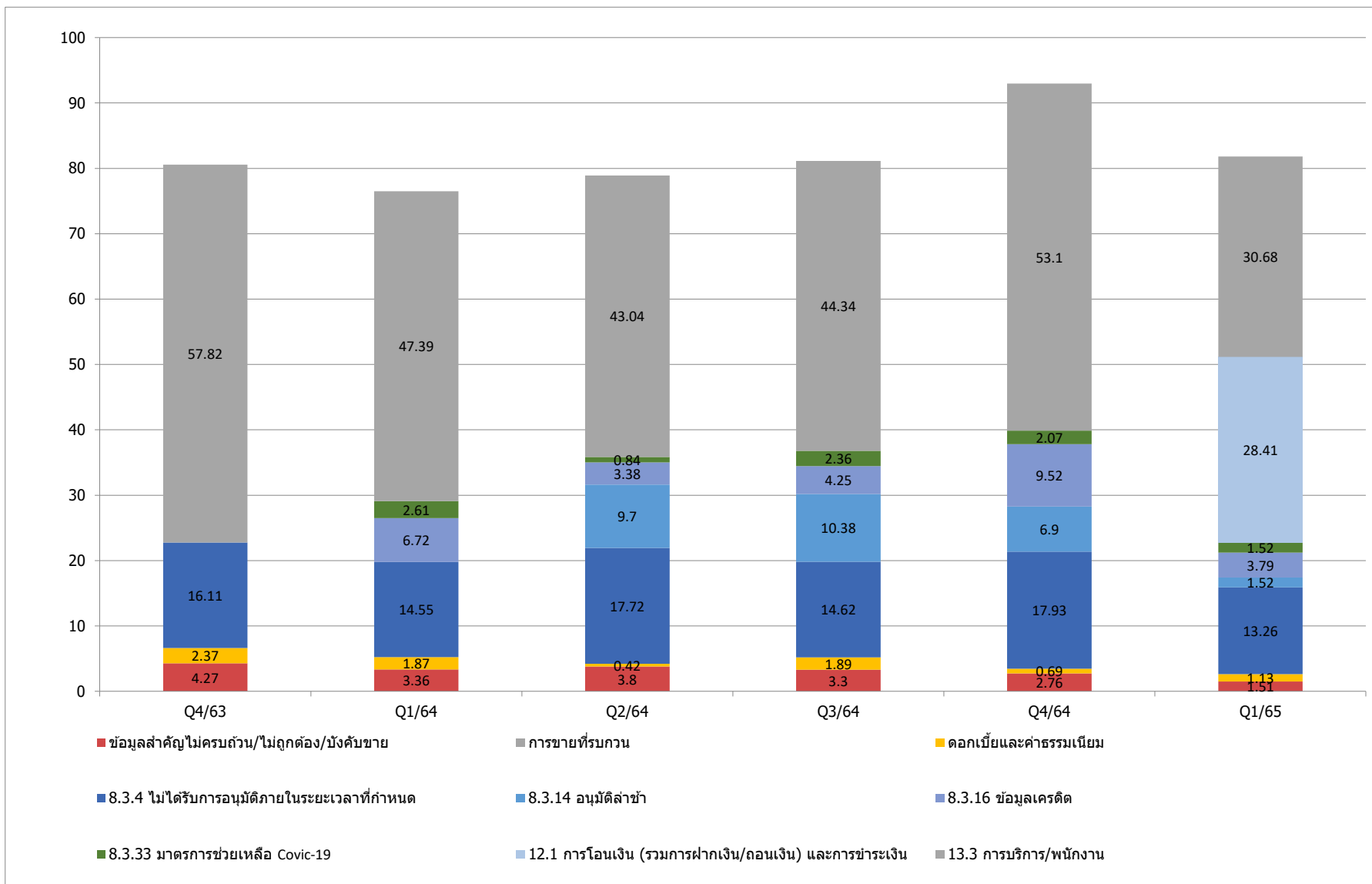
วิกรมดรุณ

(นายเศรษฐพงศ์ ดุรงค์เวโรจน์)

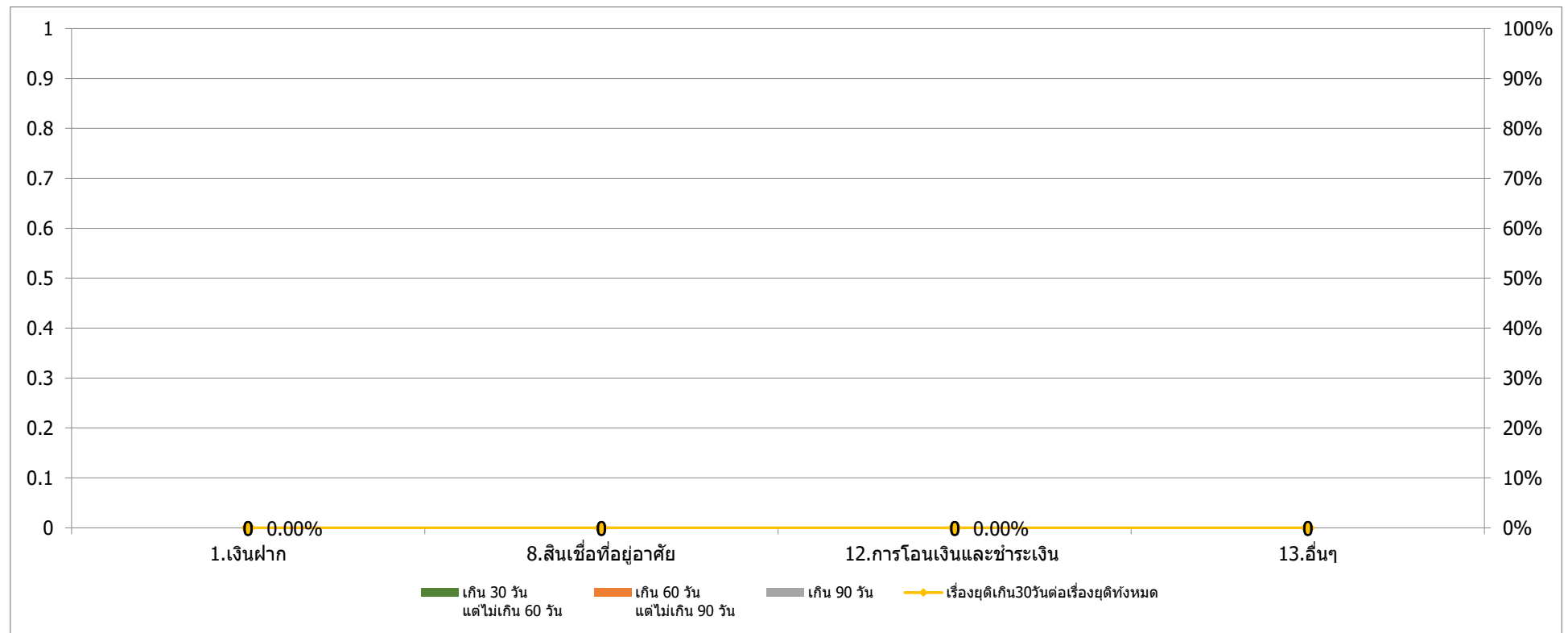
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายงานการตลาดและพัฒนาธุรกิจ 1
ปฏิบัติหน้าที่แทน รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานการตลาด
ระหว่างวันที่ 3-12 เมษายน 2566

(นางสาววณัฐรัตน์ บุญชูภินิตย์)
ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

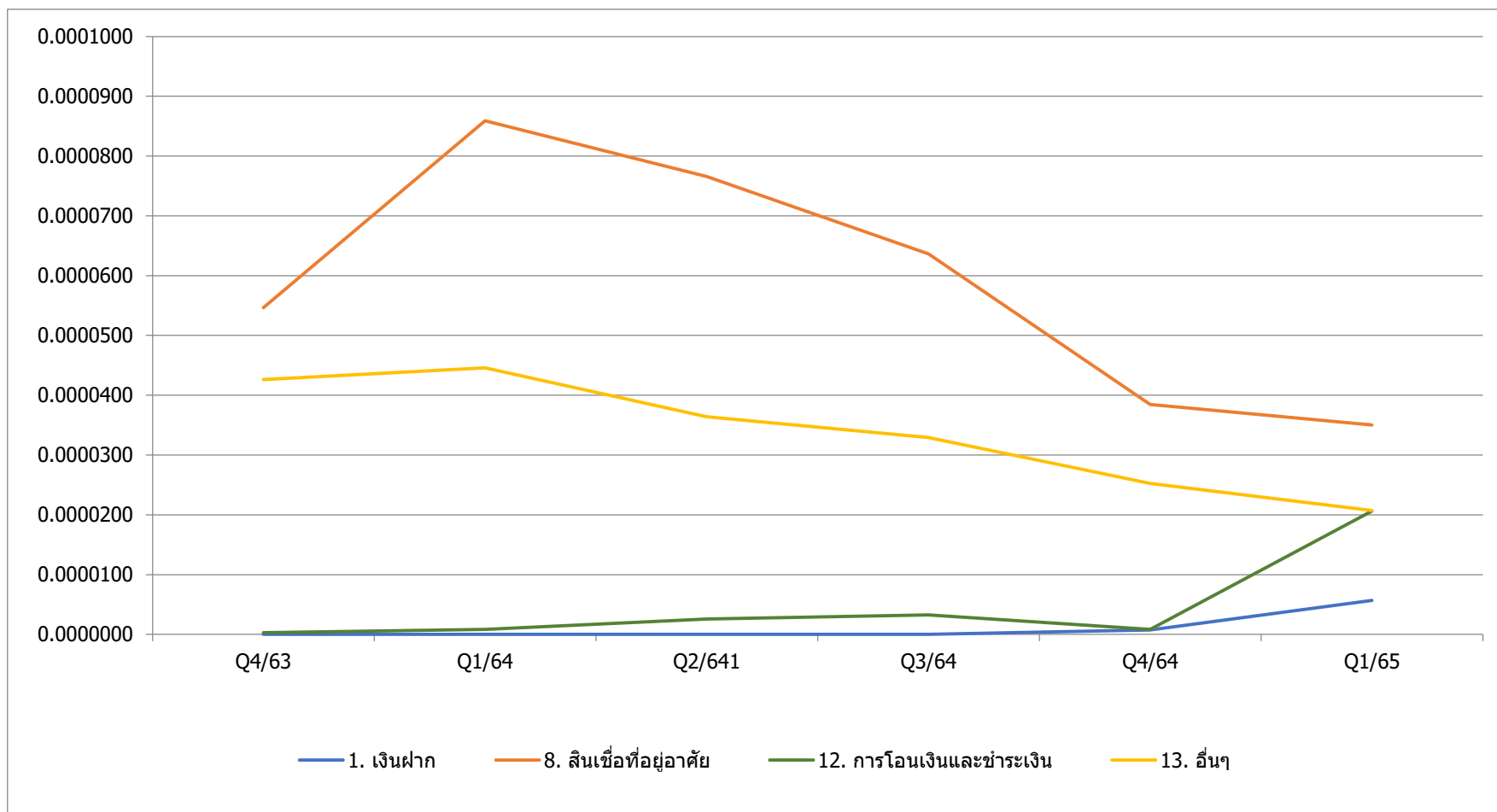
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 1 ปี 2565



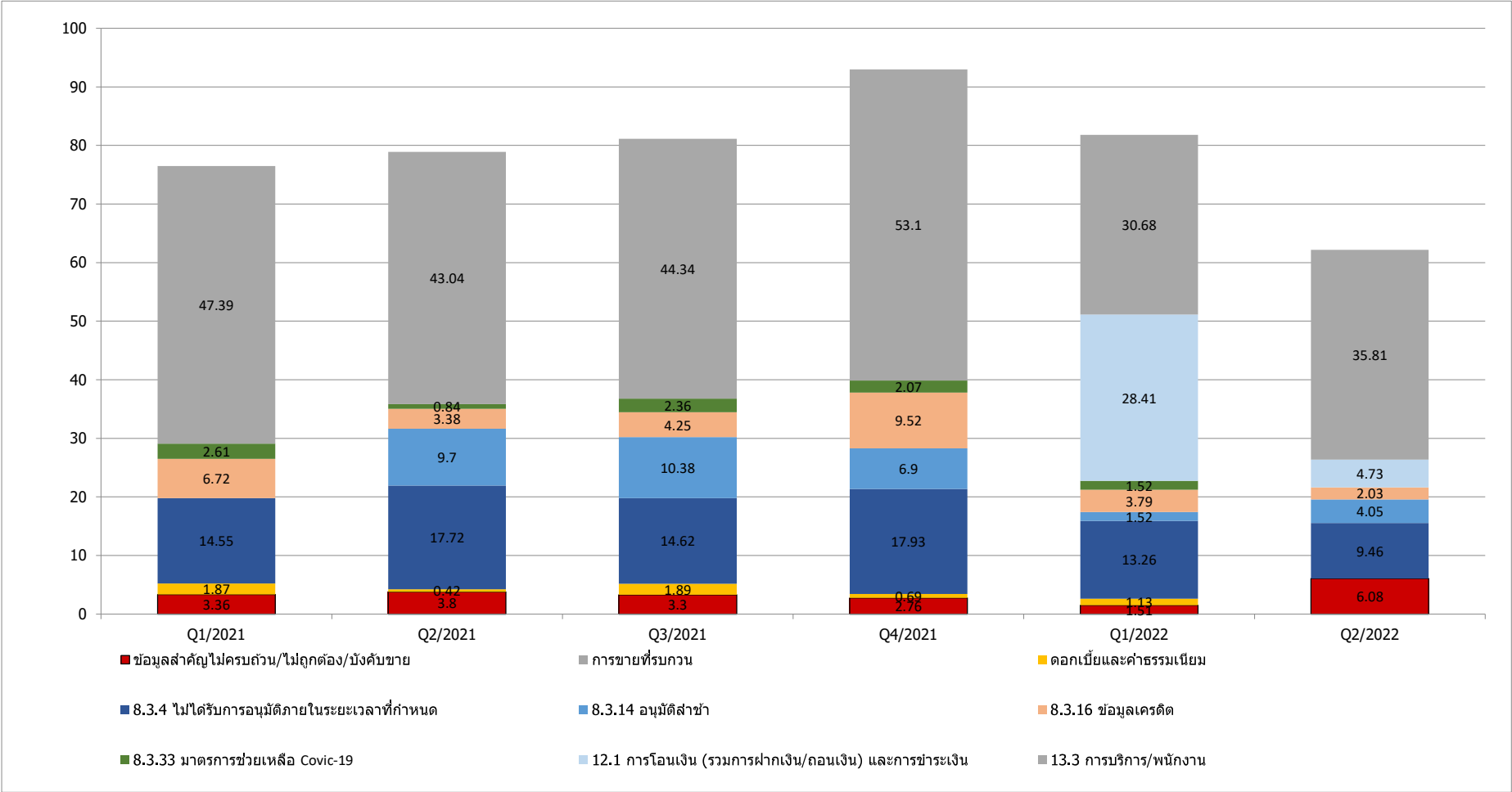
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน ไตรมาส 1 ปี 2565



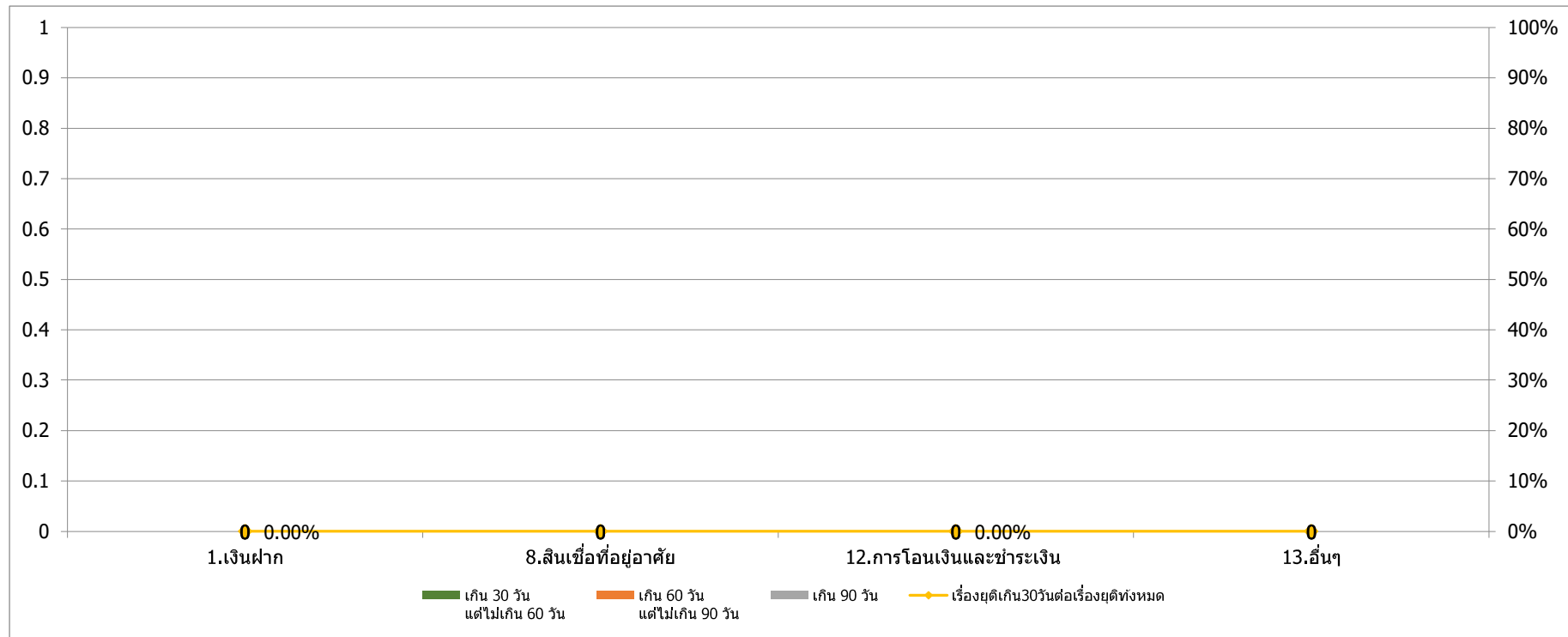
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 1 ปี 2565



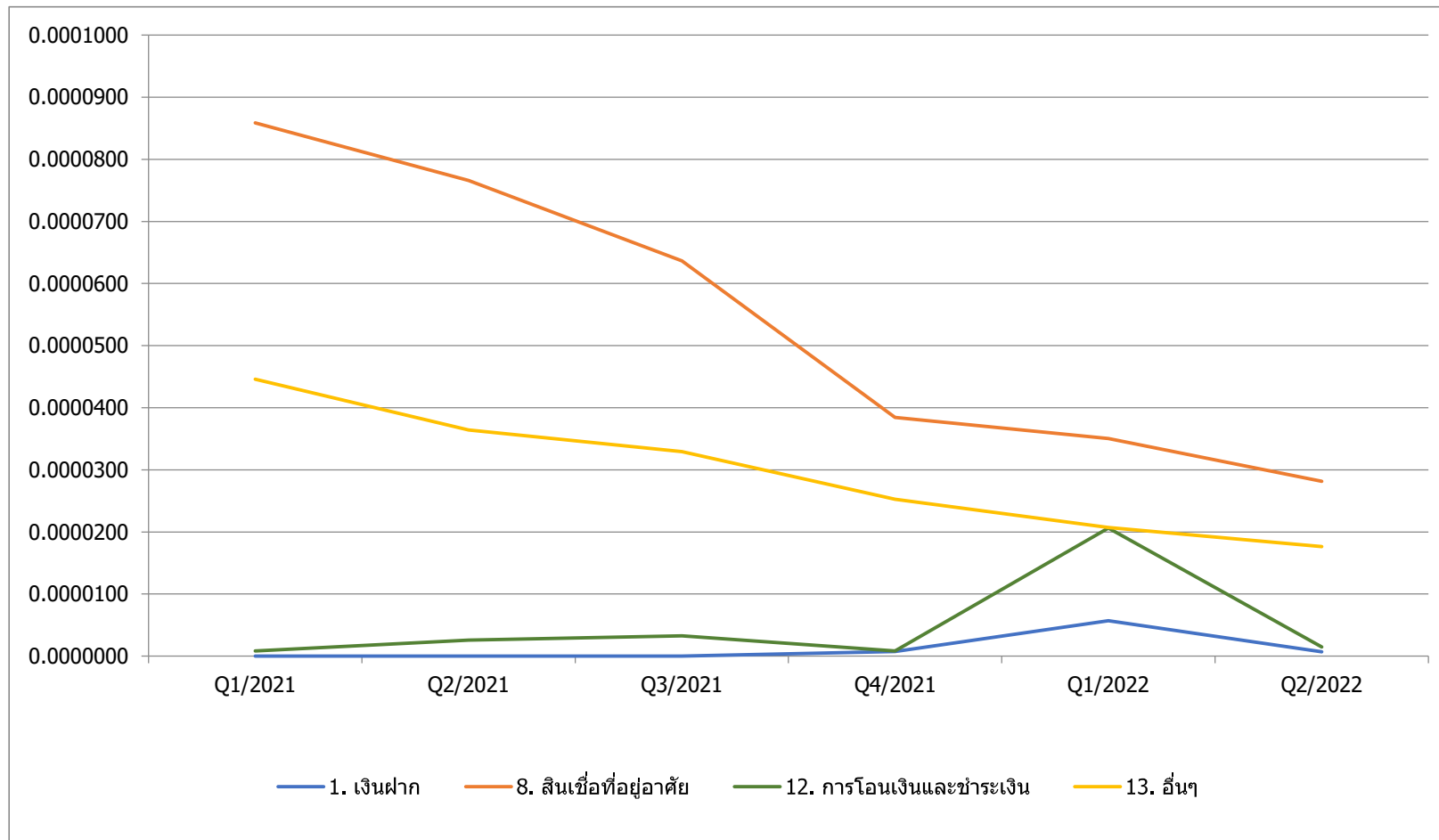
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 2 ปี 2565



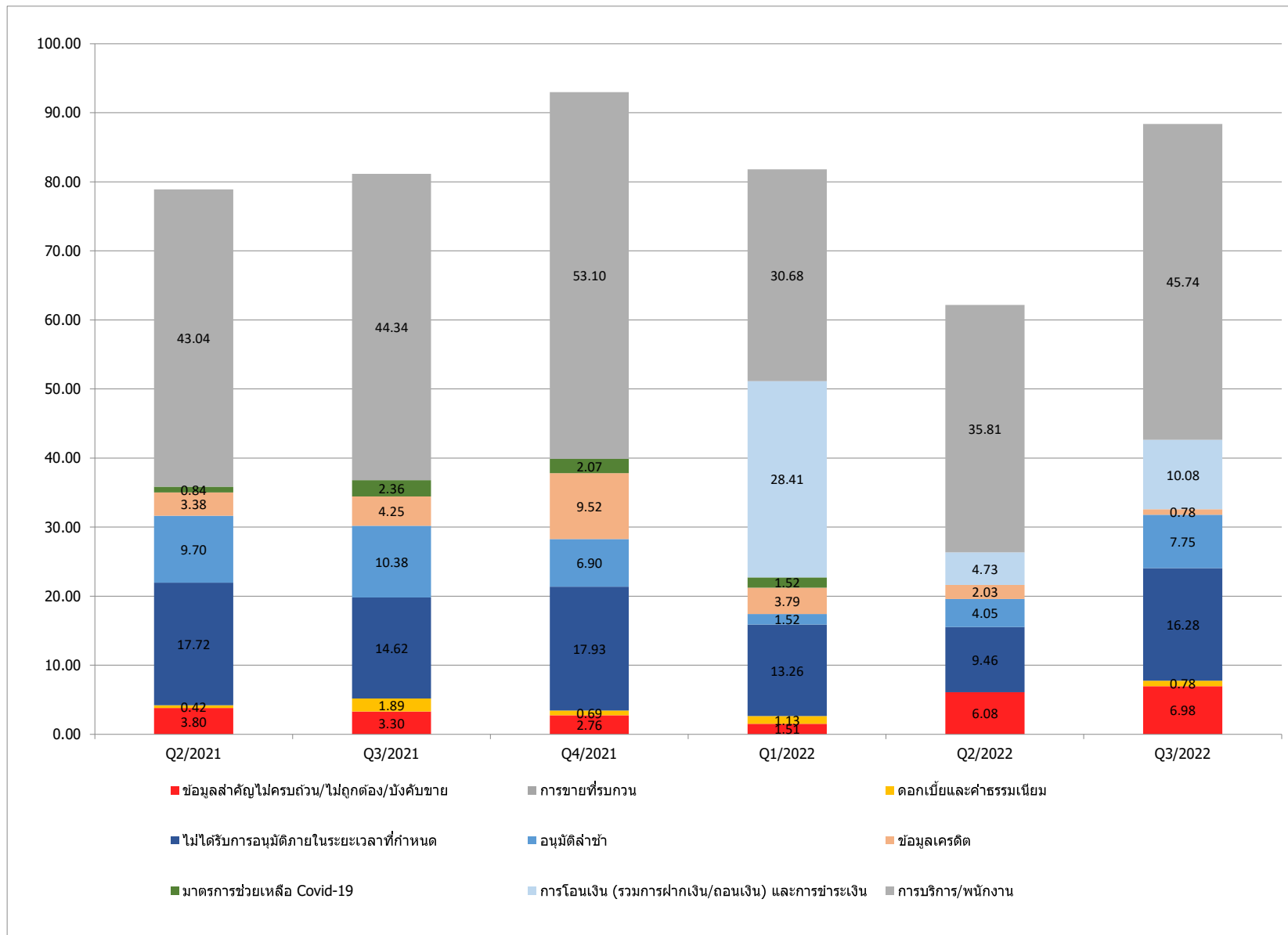
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลาที่ร้องเรียน 30 วัน ไตรมาส 2 ปี 2565



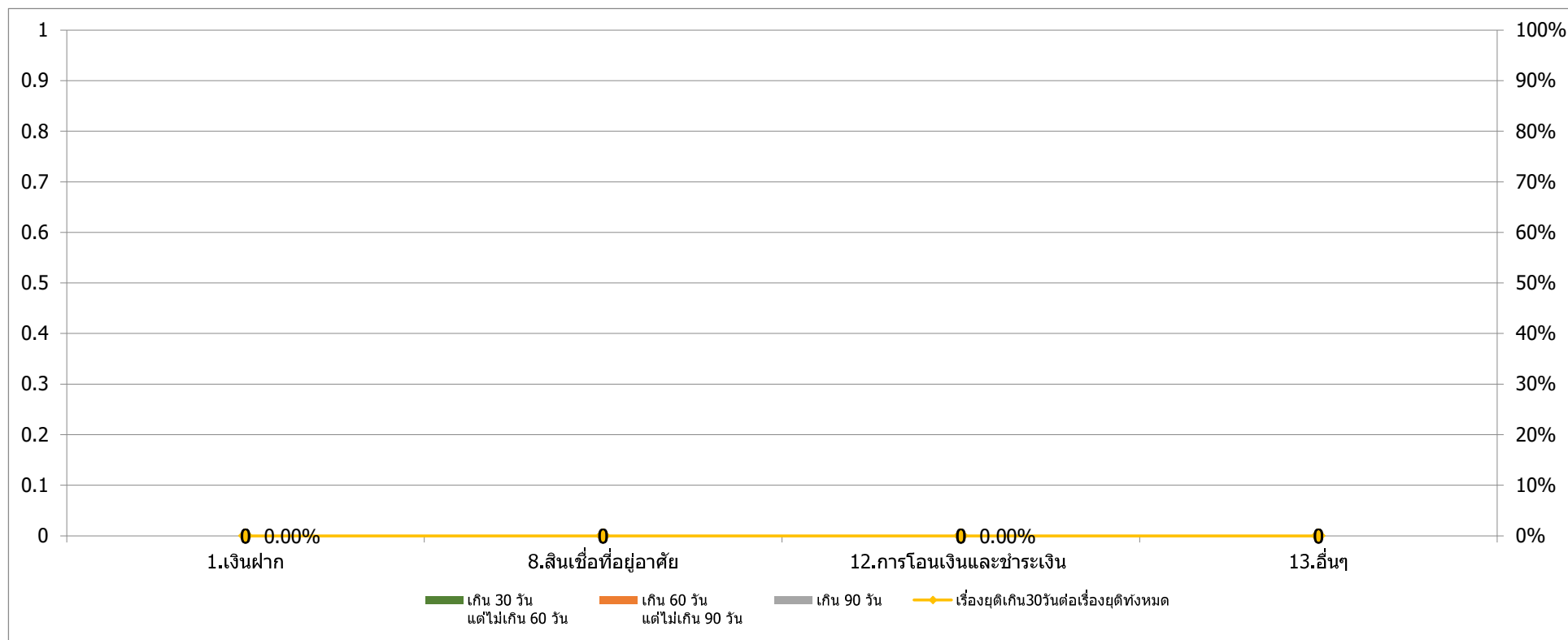
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 2 ปี 2565



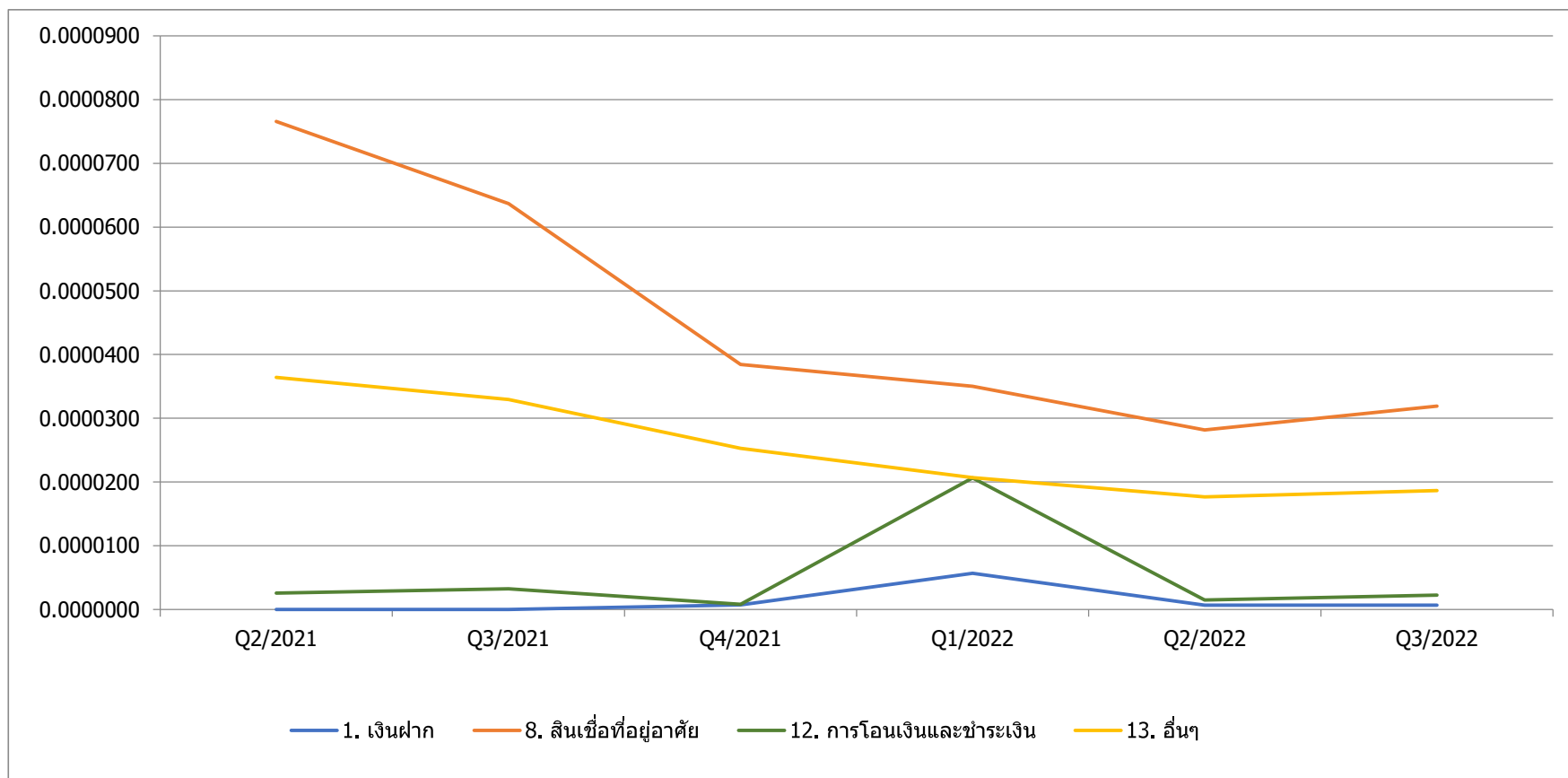
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 3 ปี 2565



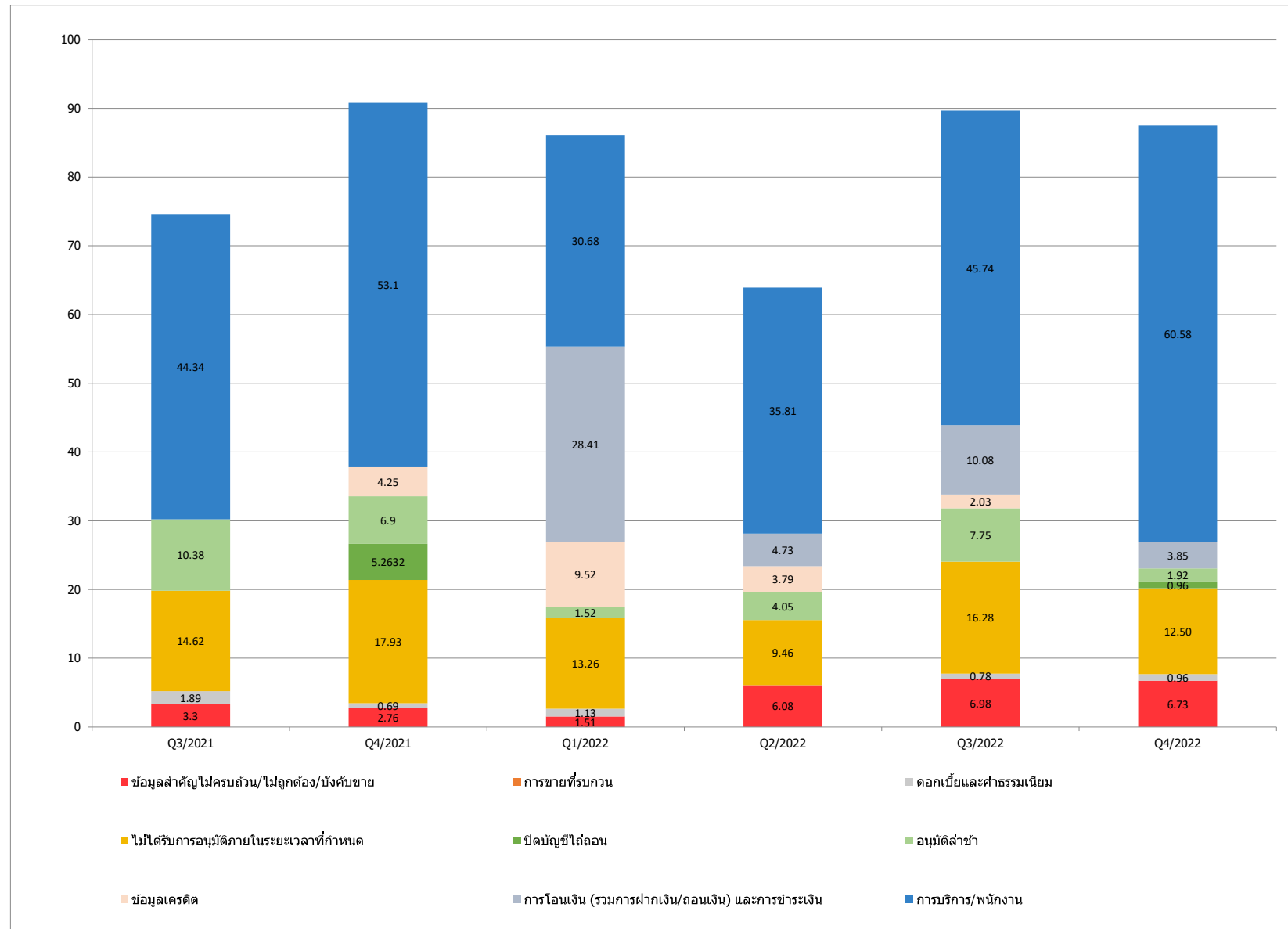
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน ไตรมาส 3 ปี 2565



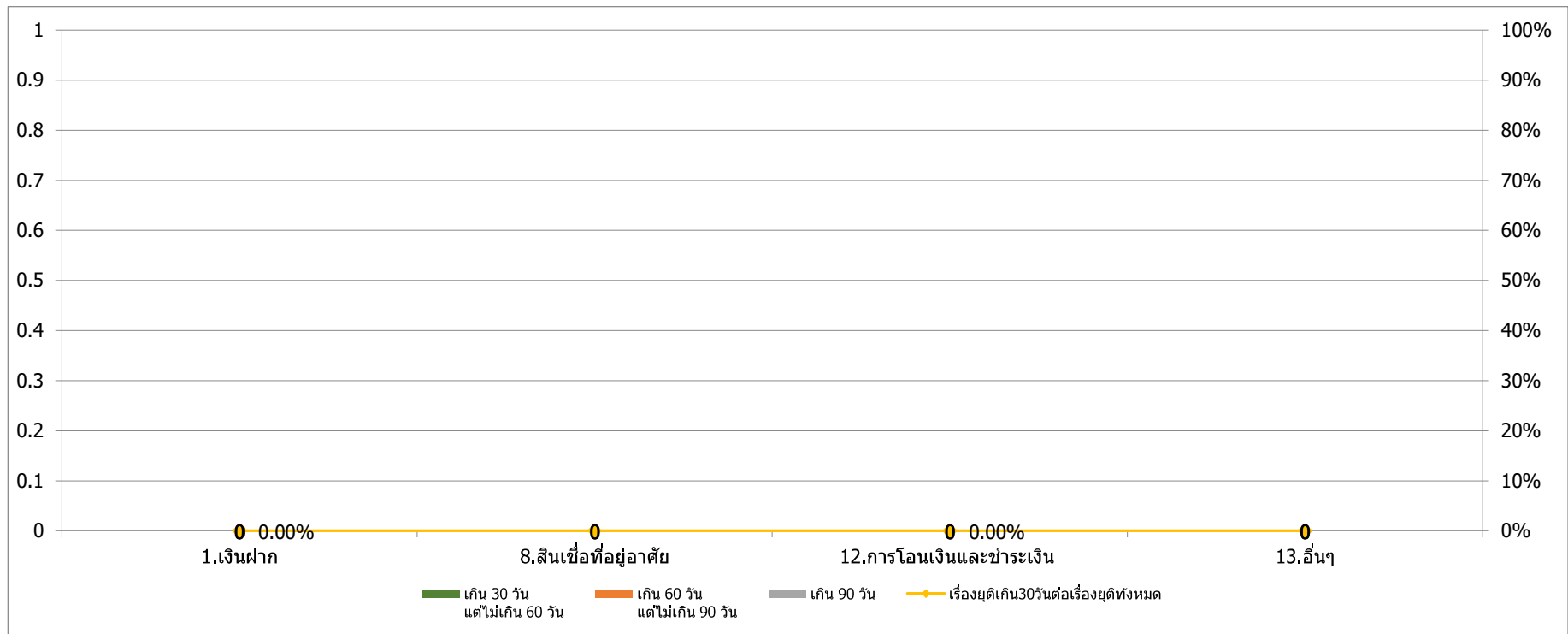
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 3 ปี 2565



แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 4 ปี 2565



ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน ไตรมาส 4 ปี 2565



แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 4 ปี 2565

