

ที่ ลส. 0004 /2567

10 มกราคม 2567

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 2566

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานการตลาด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 1 ปี 2566
2. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 2 ปี 2566
3. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 3 ปี 2566
4. รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 4 ปี 2566

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

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนได้รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ไตรมาส 1 - 4 ปี 2566 ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน
2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวน

เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก

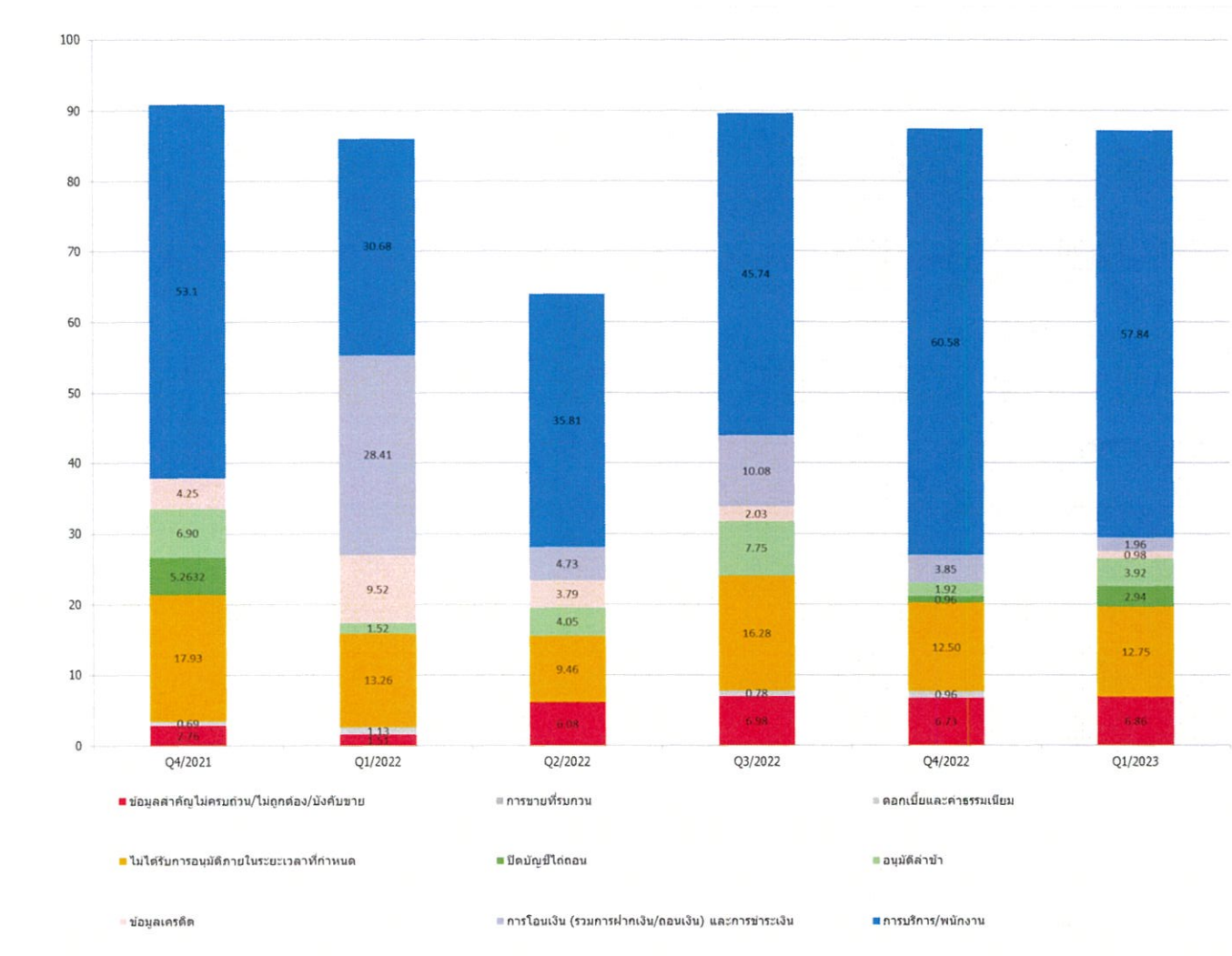
3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน
4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 30 วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

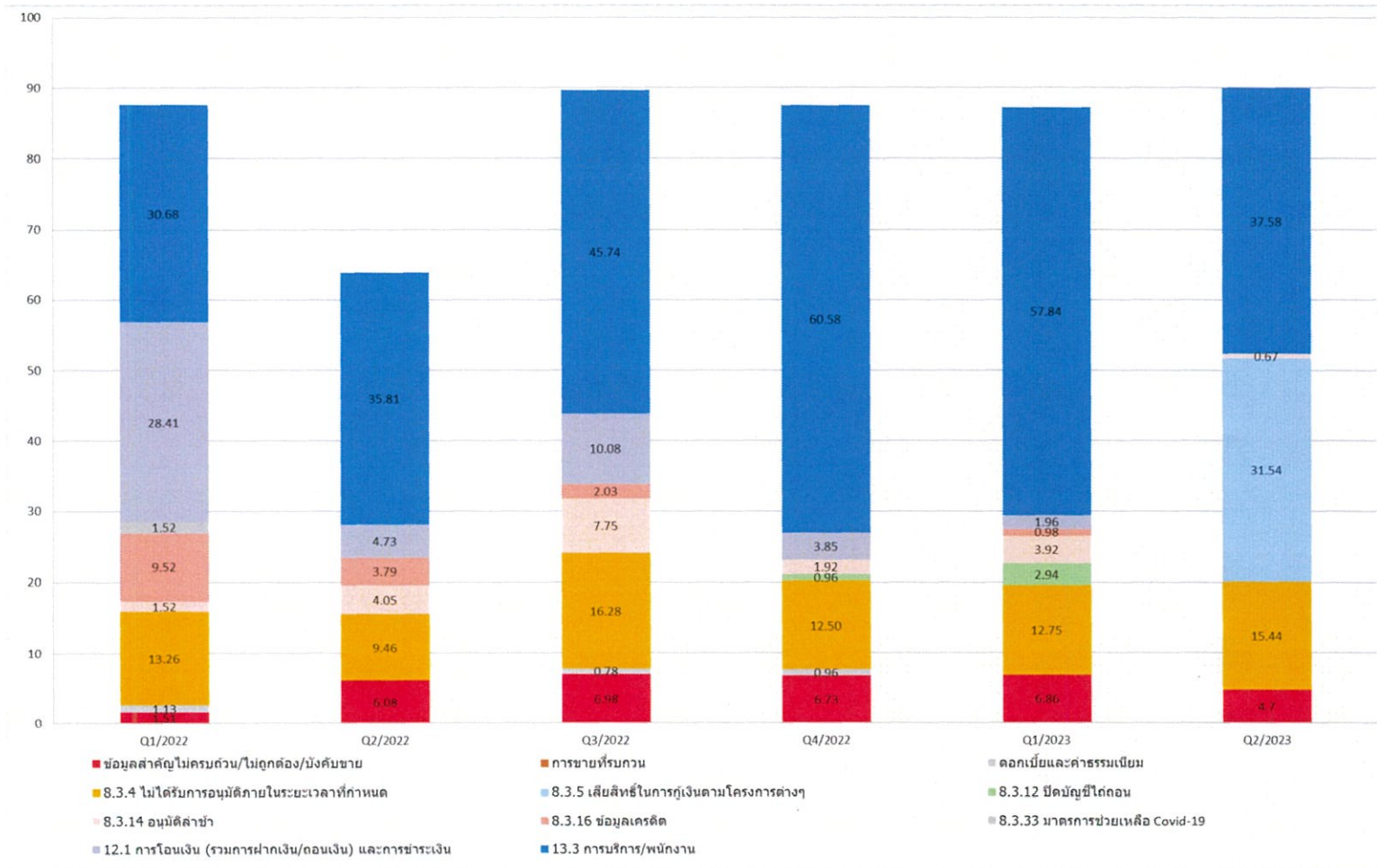
ทสว


(นางสาวกัญญิกา ศรีรัตนตรี)
10 ม.ค. 67ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
สายงานการตลาดและพัฒนาธุรกิจ 2
ปฏิบัติหน้าที่แทนรองกรรมการผู้จัดการกลุ่มงานการตลาด
ระหว่างวันที่..... 10 ม.ค. 67.....
(นางสาววณัฐรัตน์ บุญคุณนิตย์)
ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

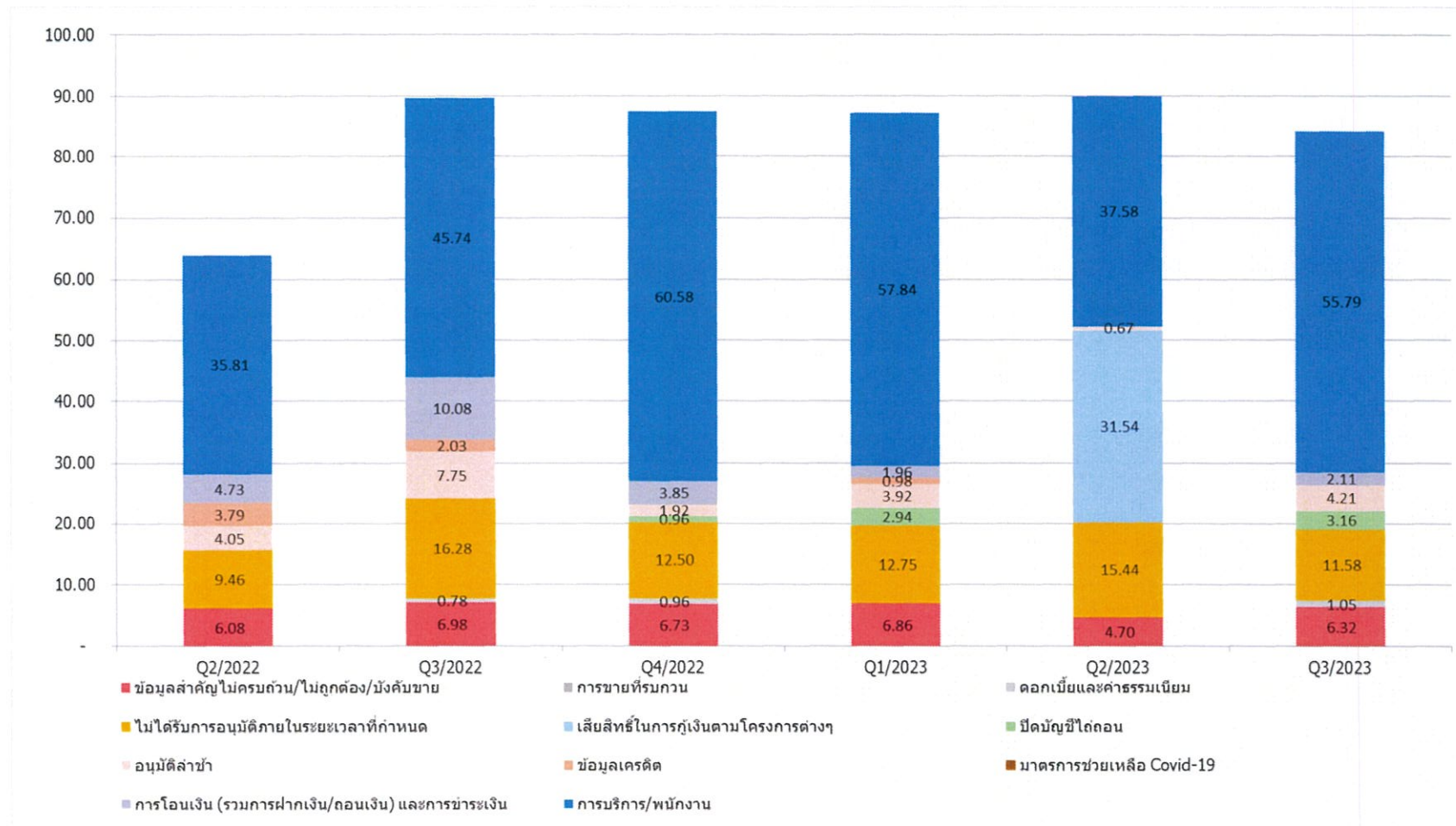
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 1 ปี 2566



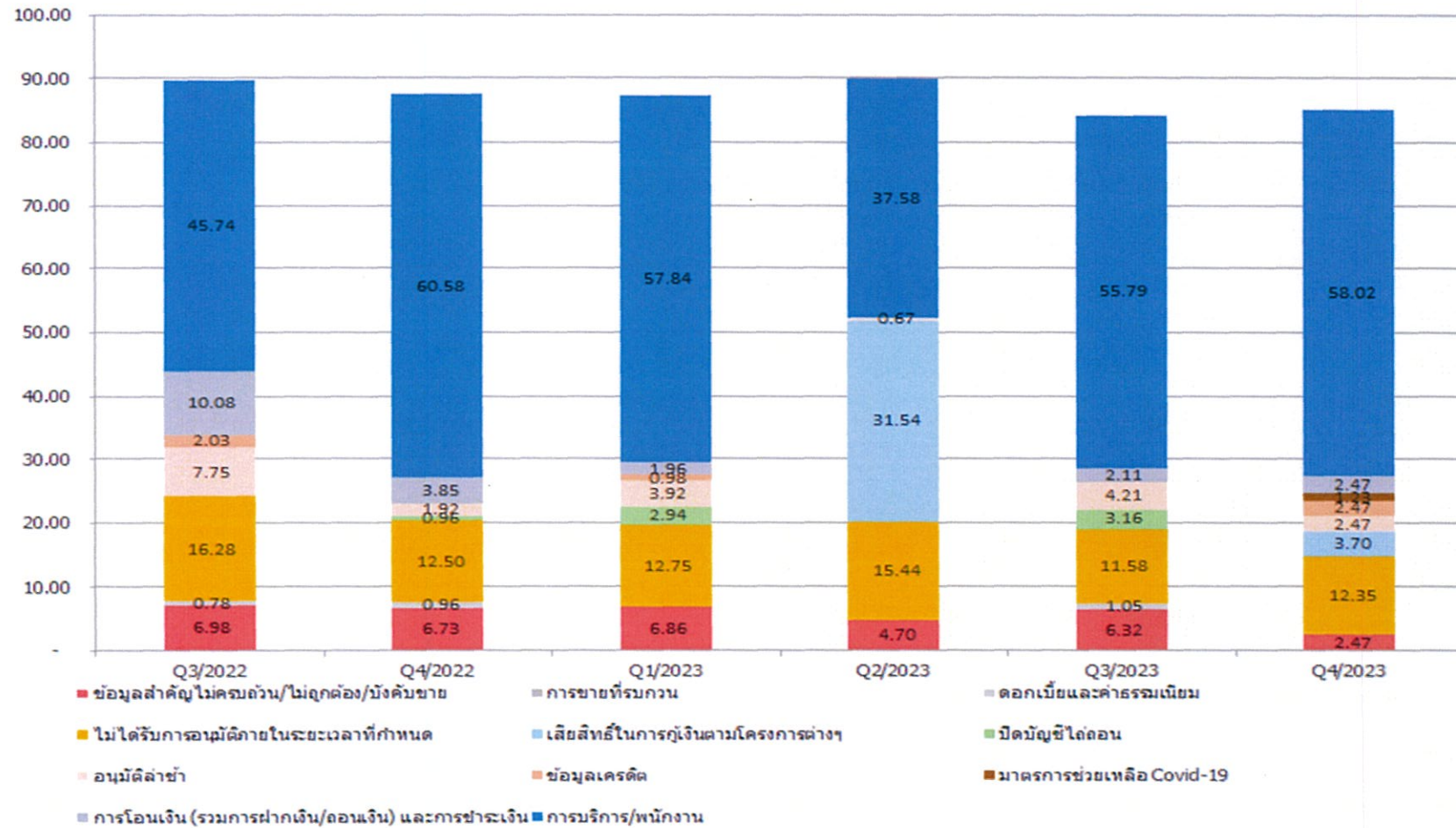
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 2 ปี 2566



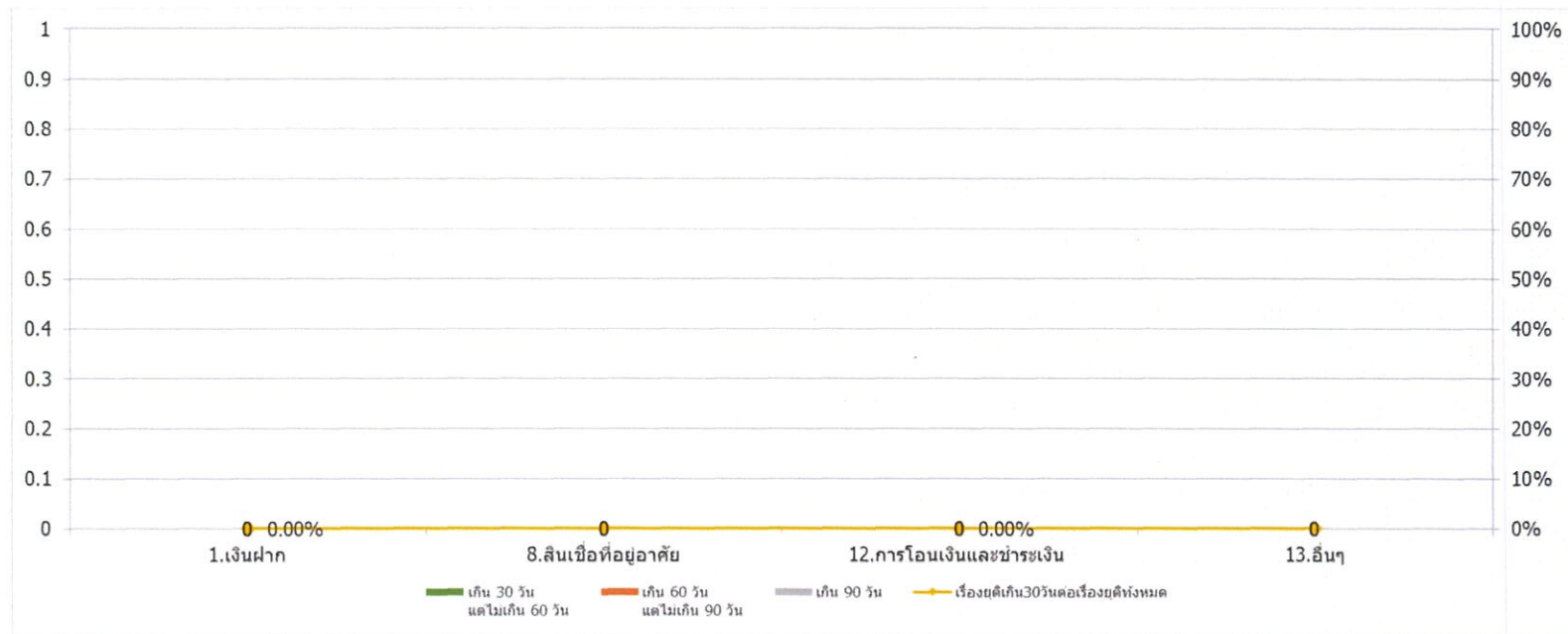
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 3 ปี 2566



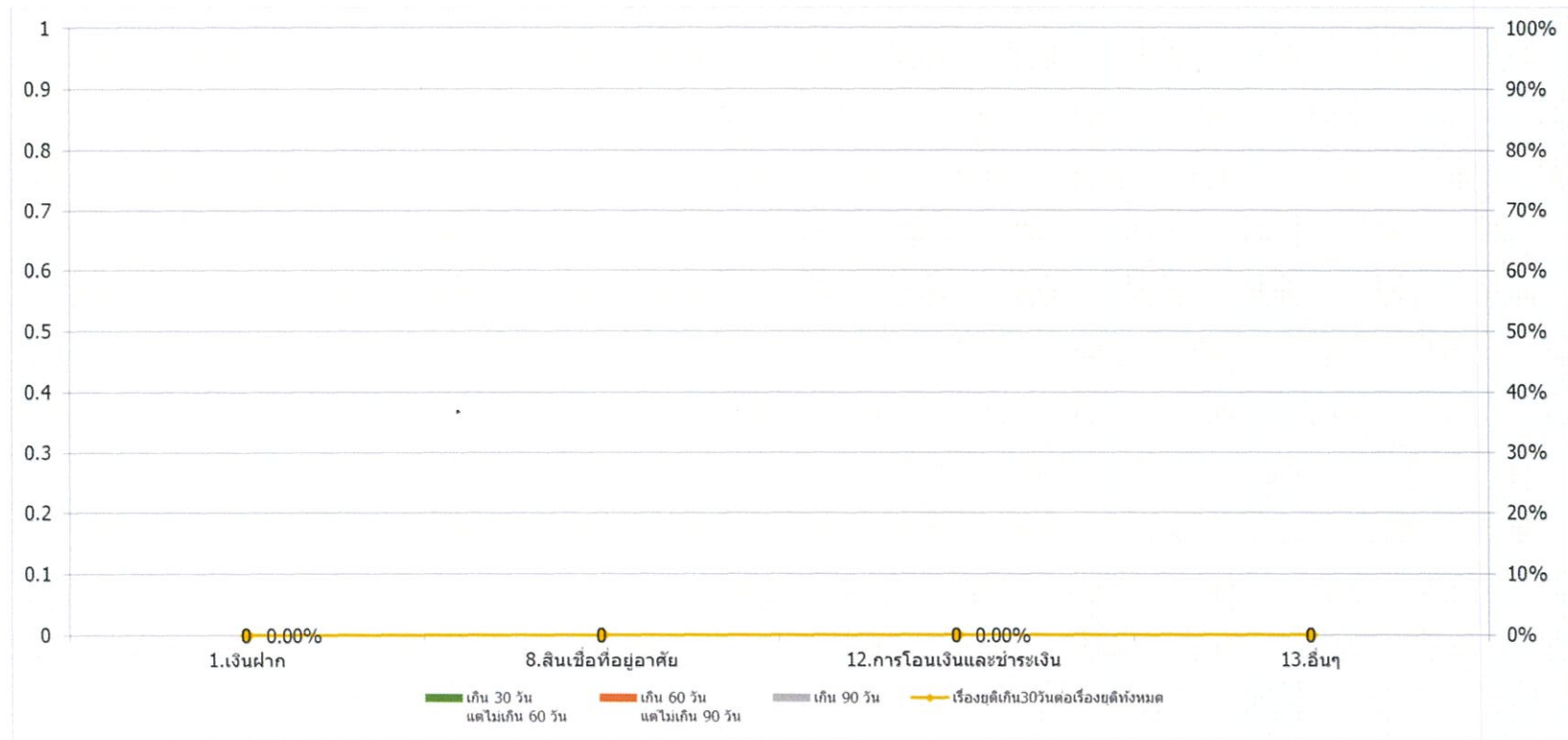
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนไตรมาส 4 ปี 2566



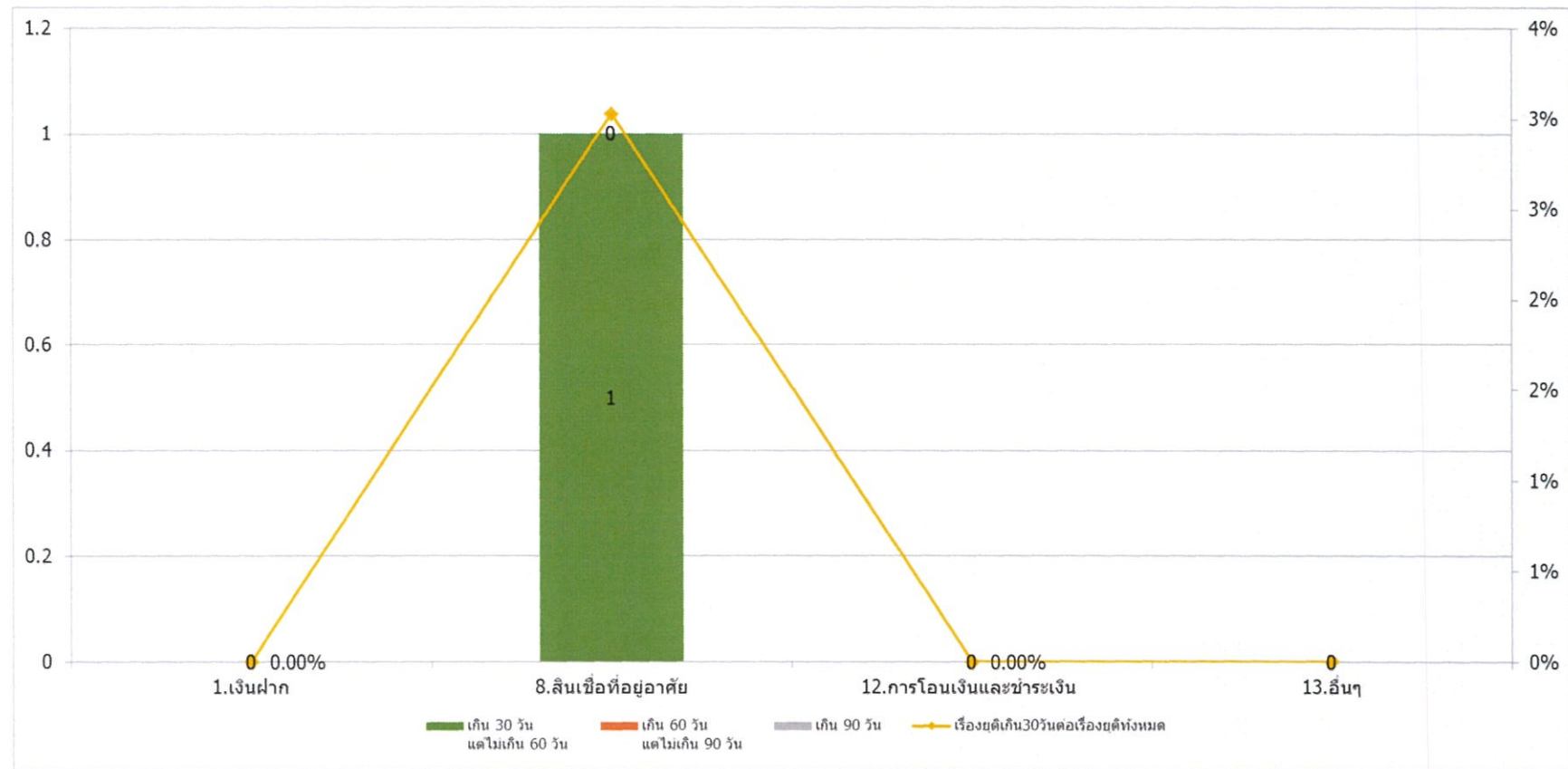
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลาที่ร้องเรียน 30 วัน ไตรมาส 1 ปี 2566



ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลาที่ร้องเรื่องไม่เกิน 30 วัน ไตรมาส 2 ปี 2566



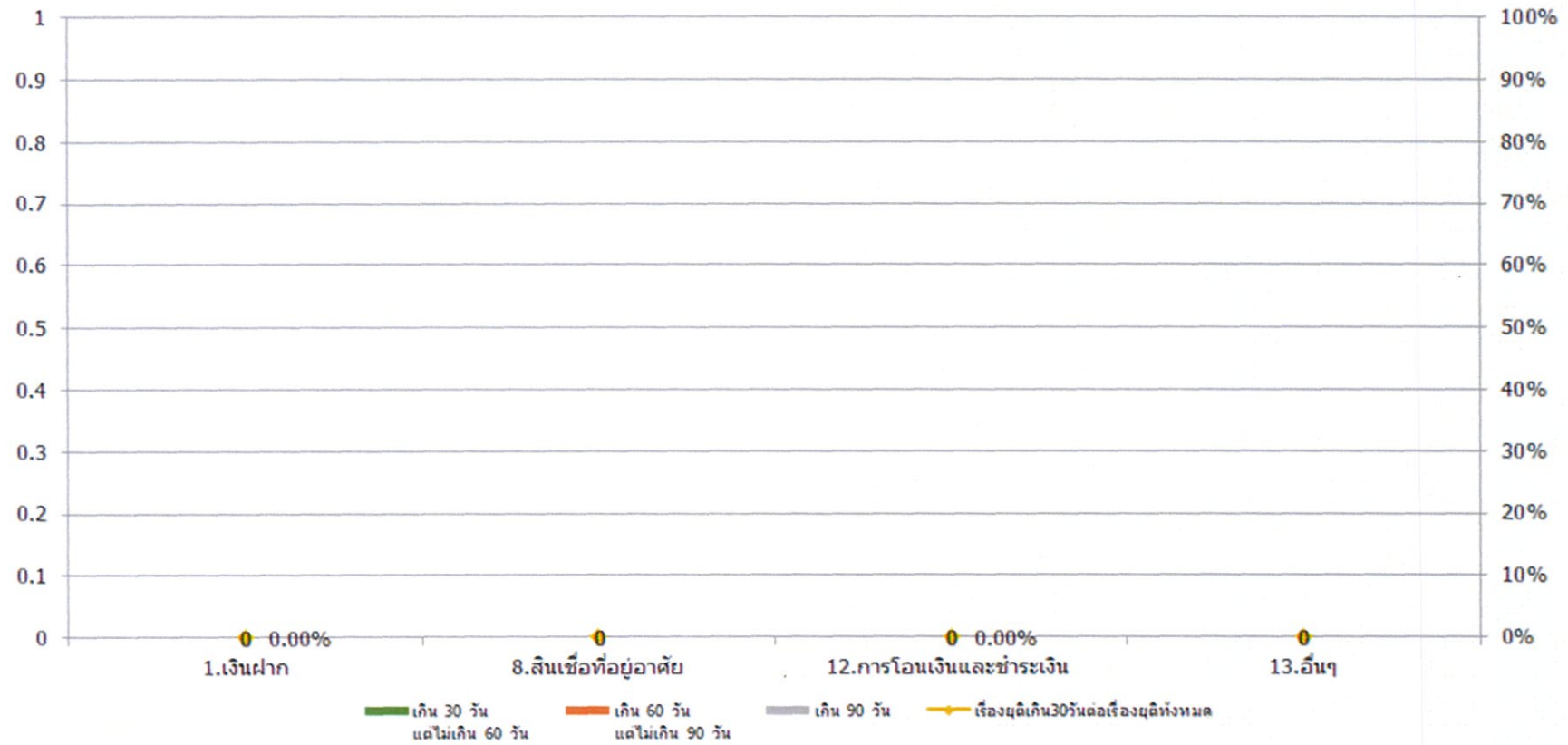
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 30 วัน ไตรมาส 3 ปี 2566



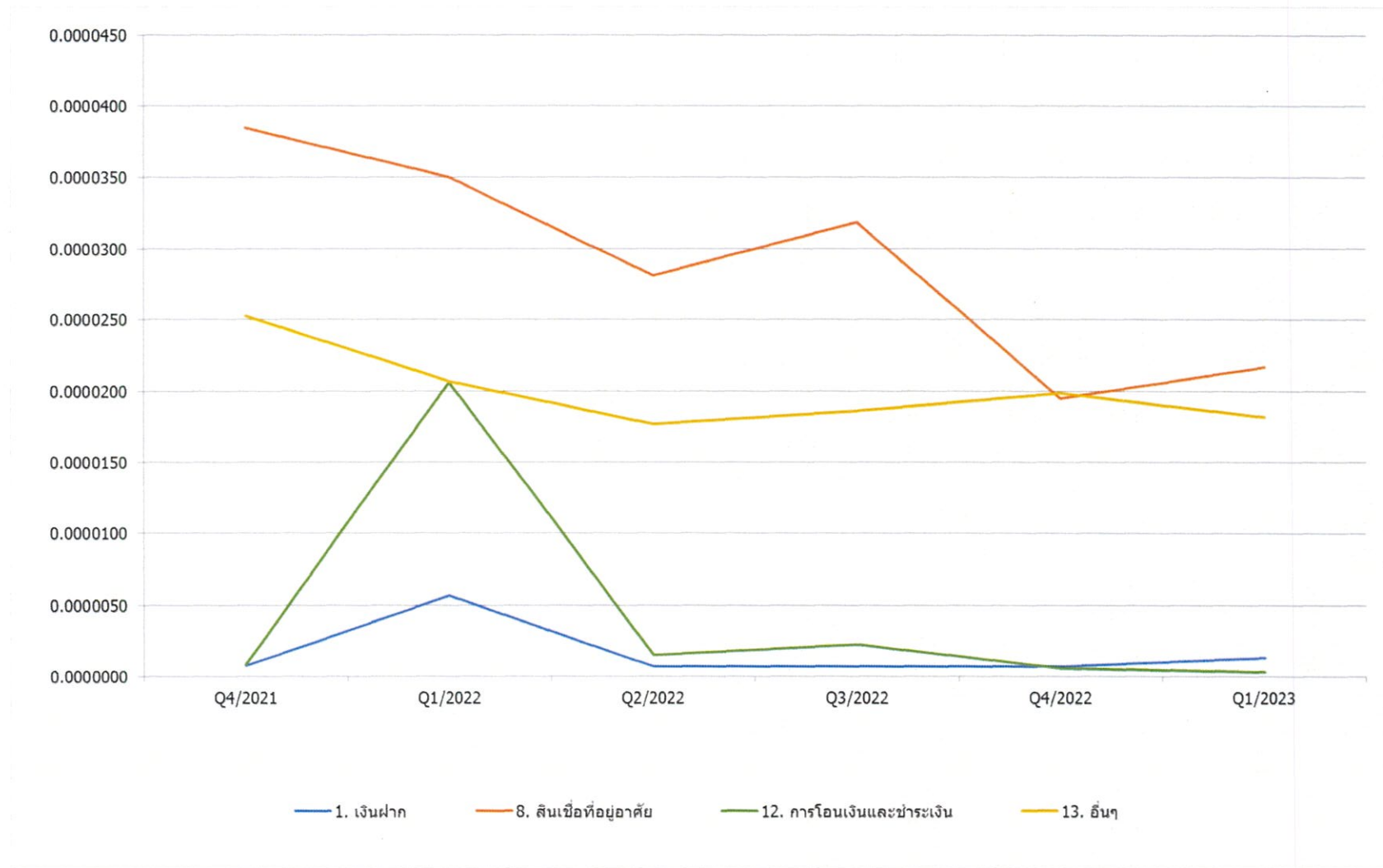
หมายเหตุ : เป็นเรื่องที่รับวันที่ 26 ก.ค. 66 แต่ผู้ร้องนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน 18 ส.ค. 66 และธนาคารอนุมัติวันที่ 12 ก.ย. 66 รวมระยะเวลาดำเนินการ 32 วัน

ทั้งนี้ มีการรายงานความคืบหน้าให้ ธปท.ทราบทุก 15 วัน

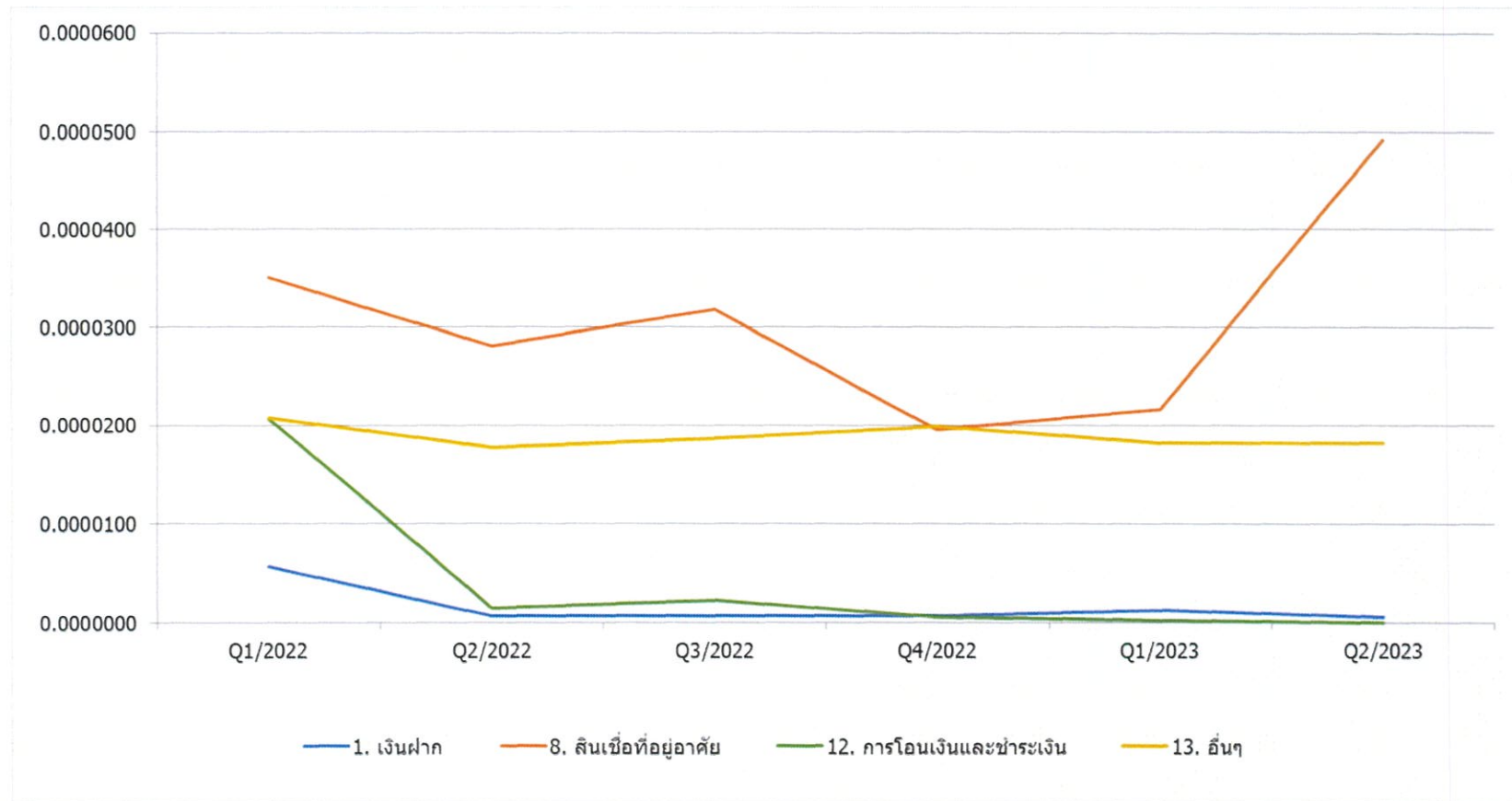
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุดจำแนกตามระยะเวลาที่ร้องเรียนที่เกิน 30 วัน ไตรมาส 4 ปี 2566



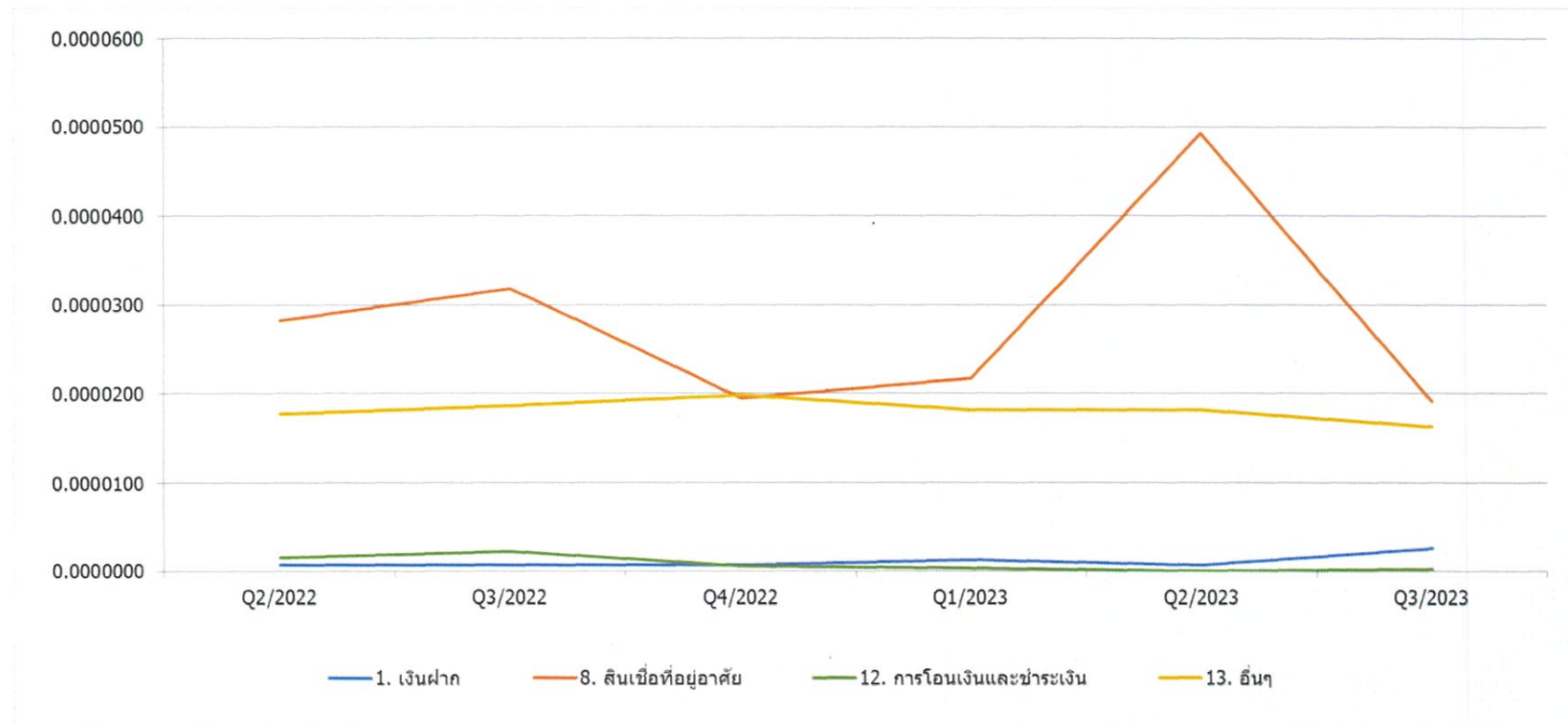
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 1 ปี 2566



แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 2 ปี 2566



แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 3 ปี 2566



แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไตรมาส 4 ปี 2566

