

## รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

คำอธิบายตาราง	
ชื่อตาราง	รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)
ความถี่ในการจัดทำ	รายไตรมาส
ความถี่ในการจัดส่ง	รายไตรมาส
ระยะเวลาในการจัดส่ง	ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นสุด
การเปิดเผยข้อมูล	ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน
คำอธิบายทั่วไป	<p>รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหมายรวมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการรับทราบปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าจากทุกช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป</p> <p>"ตัวอย่างการนับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ใช้บริการมีประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หลายผลิตภัณฑ์ หรือมีปัญหาการใช้บริการหลายปัญหา ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนตามผลิตภัณฑ์หลัก หรือตามปัญหาหลักเพียง 1 เรื่อง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ลูกค้ามีการใช้บริการ 3 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อเช่าซื้อ โดยมีการร้องเรียนว่ามีปัญหาเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม ให้ผู้ให้บริการรายงานในหัวข้อ "อื่น ๆ" ของผลิตภัณฑ์ที่มียอดหนี้คงค้างสูงสุด</li><li>- ลูกค้ามีการร้องเรียนว่ามีปัญหาจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงประกันภัย และมีการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด้วย ให้ผู้ให้บริการรายงานในหัวข้อ 1.2 การเสนอขายเงินฝากพ่วงประกันภัย เป็นต้น"</li></ul>
แนวทางการรายงาน	<p>1. ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงินตามรูปแบบที่กำหนด โดยจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม การโอนเงินและชำระเงิน และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ (สามารถดูความหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ได้จาก sheet "คำจำกัดความ") ทั้งนี้ ให้ระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์และ</p>

## คำอธิบายตาราง

บริการออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1.1 การเสนอขาย เช่น การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง การขายที่รบกวน การบังคับให้ลูกค้าต้องซื้อผลิตภัณฑ์นั้น

1.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เช่น การร้องเรียนเรื่องการคิดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง เป็นต้น

1.3 อื่น ๆ เป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนการใช้บริการที่นอกเหนือจากข้อ 1.1 และ 1.2 ข้างต้น

2. เรื่องร้องเรียน ให้ผู้ให้บริการอ้างอิงแนวทางการรายงานข้อมูล ดังนี้

2.1 รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (I) หมายถึง ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาที่รายงานทั้งหมด

2.2 เรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ (II) หมายถึง ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการสอบสวนแล้วตามกระบวนการของผู้ให้บริการ และได้ข้อสรุปแล้วว่าไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติในรอบระยะเวลาที่รายงานข้อมูล โดยไม่คำนึงว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเมื่อใด ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเข้าใจผิดของลูกค้า และมิได้เป็นความบกพร่องของผู้ให้บริการ เช่น เรื่องร้องเรียนการฝาก ถอน หรือโอนเงินที่มีปัญหาจากระบบ ITMX บกพร่อง การถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มและลูกค้ากดรหัสผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนด จนทำให้บัตรถูกยึด เป็นต้น

2.3 เรื่องร้องเรียนสุทธิ (III) หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามข้อ 2.1 หักออกด้วยเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการตามข้อ 2.2

3. ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (IV) แบ่งออกเป็น

ข้อเสนอแนะ หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงความเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ให้บริการ หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสดูแลเห็นว่าผู้ให้บริการ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ และ/หรือ ผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติหรือให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย กุฉริตหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเอง สปท.หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้แจ้งเบาะแสมิมีส่วนเสียประโยชน์โดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้เอกสารแสดงตัวตนเมื่อมีการร้องขอ

4. สอบถามข้อมูล (V) หมายถึง การที่ลูกค้าขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำ รวมถึงการขอข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงิน พันธบัตรและตราสารหนี้ ธนบัตร กุฉริยะบัตรธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ กุฉริยะระบบการชำระเงิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

## คำอธิบายตาราง

5. รวม (VI) หมายถึง ผลรวมของจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ ข้อเสนอนแนะและแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวนข้อเสนอนแนะและแจ้งเบาะแส และจำนวนการสอบถามข้อมูลที่ผู้ให้บริการแต่ละแห่งได้รับโดยแยกตามประเภทผลิตภัณฑ์และลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงิน สำหรับผลิตภัณฑ์ใด ๆ ที่มีลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงินนอกเหนือจากที่กำหนดในแบบรายงานนี้ ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในหัวข้อ “อื่น ๆ” ภายใต้ผลิตภัณฑ์ประเภทนั้น โดยหากปัญหาการใช้บริการทางการเงินใดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดมากกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ตามที่กล่าวข้างต้น ให้ผู้ให้บริการระบุลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงินแยกออกมาเป็นหัวข้อย่อยภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ให้ชัดเจนโดยหากมีจำนวนมากกว่า 10 รายการให้รายงานเฉพาะปัญหาการใช้บริการทางการเงินที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดมากกว่าร้อยละ 5 สูงสุด 10 อันดับแรก ส่วนปัญหาการใช้บริการทางการเงินที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดมากกว่าร้อยละ 5 ในส่วนที่เหลือให้นำมารายงานรวมกับปัญหาการใช้บริการทางการเงินที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดไม่เกินร้อยละ 5 ในหัวข้อย่อย “อื่น ๆ”

**รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน**

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (IV)	สอบถามข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่องร้องเรียนสุทธิ (III) = (I-II)			
<b>1. เงินฝาก</b>						
<b>1.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝาก</b>						
1.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	68	0	68	16	0	84
1.1.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 การเสนอขายเงินฝากพ่วงประกันภัย</b>						
1.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
1.2.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
<b>1.3 การเสนอขายเงินฝากพ่วงผลิตภัณฑ์อื่น</b>						
1.3.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
1.3.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
<b>1.4 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	2	0	2	1	185	188
<b>1.5 อื่น ๆ</b>						
1.5.1 การให้บริการ	949	0	949	1547	3222	5718
1.5.2 ลูกค้านำข้อมูลไม่ถูกต้อง	115	0	115	15	0	130
1.5.3 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	132	0	132	62	0	194
1.5.4 ถูกหลอกลวงโดยมิฉฉฉฉ	9	0	9	0	0	9
1.5.5 อื่น ๆ	7	0	7	0	0	7
<b>2. บัตรเดบิต</b>						
<b>2.1 การเสนอขาย</b>						
2.1.1 บังคับให้ลูกค้าต้องทำบัตร เอทีเอ็ม และเดบิต พร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก	0	0	0	0	0	0

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภท ผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้ง เบาะแส (IV)	สอบถาม ข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด (I)	สอบสวน แล้ว และ ไม่ได้มี สาเหตุ จากผู้ ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียน สุทธิ (III) = (I- II)			
2.1.2 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำบัตรเดบิต พ่วง ประกันเท่านั้น	0	0	0	0	0	0
2.1.3 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
2.1.4 การขายที่รบกวน	0	0	0	0	0	0
<b>2.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	2	0	2	0	1	3
<b>2.3 อื่น ๆ</b>						
2.3.1 การให้บริการ	34	0	34	2	336	372
2.3.2 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	4	0	4	0	0	4
2.3.3 ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง	3	0	3	0	0	3
<b>3. บัตรเครดิต</b>						
<b>3.1 การเสนอขาย</b>						
3.1.1 ขายผลิตภัณฑ์อื่นพร้อมกับบัตรเครดิต	0	0	0	0	0	0
3.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	3	0	3	0	0	3
3.1.3 การขายที่รบกวน	0	0	0	0	0	0
<b>3.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	11	0	11	0	0	11
<b>3.3 อื่น ๆ</b>						
3.3.1 การให้บริการ	99	0	99	177	0	276
3.3.2 ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง	51	0	51	19	0	70
3.3.3 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	32	0	32	18	0	50
3.3.4 อื่น ๆ	19	0	19	0	0	19

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (IV)	สอบถามข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่องร้องเรียนสุทธิ (III) = (I-II)			
<b>4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ</b>						
<b>4.1 การเสนอขาย</b>						
4.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
4.1.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
<b>4.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0
<b>4.3 อื่น ๆ</b>	0	0	0	0	0	0
<b>5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)</b>						
<b>5.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง</b>	0	0	0	0	0	0
<b>5.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0
<b>5.3 อื่น ๆ</b>	0	0	0	0	0	0
<b>6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash)</b>						
<b>6.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง</b>	0	0	0	0	0	0
<b>6.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0
<b>6.3 อื่น ๆ</b>	0	0	0	0	0	0
<b>7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)</b>						
<b>7.1 การเสนอขาย</b>						
7.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย	0	0	0	0	0	0
7.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
<b>7.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภท ผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้ง เบาะแส (IV)	สอบถาม ข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด (I)	สอบสวน แล้ว และ ไม่ได้มี สาเหตุจาก ผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียน สุทธิ (III) = (I-II)			
7.3 อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0
<b>8. สินค้าเพื่อที่อยู่อาศัย</b>						
<b>8.1 การเสนอขาย</b>						
8.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย	0	0	0	0	0	0
8.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	6	0	6	0	0	6
<b>8.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0
<b>8.3 อื่น ๆ</b>						
8.3.1 การให้บริการ	79	0	79	72	0	151
8.3.2 ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง	34	0	34	6	0	40
8.3.3 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	27	0	27	6	0	33
8.3.5 อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0
<b>9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม</b>						
<b>9.1 การเสนอขาย</b>						
9.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย	0	0	0	0	0	0
9.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
<b>9.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>	0	0	0	0	0	0
<b>9.3 อื่น ๆ</b>	0	0	0	0	0	0
<b>10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย</b>						
<b>10.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย</b>						
10.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	70	0	70	0	0	70

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภท ผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้ง เบาะแส (IV)	สอบถาม ข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด (I)	สอบสวน แล้ว และ ไม่ได้มี สาเหตุจาก ผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียน สุทธิ (III) = (I-II)			
10.1.2 การขายที่รีบด่วน	0	0	0	0	0	0
<b>10.2 การเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงประกัน/ ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link เป็นต้น</b>						
10.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
10.2.2 การขายที่รีบด่วน	0	0	0	0	0	0
<b>10.3 อื่น ๆ</b>						
10.3.1 การให้บริการ	9	0	9	22	76	107
10.3.2 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	89	0	89	0	0	89
10.3.3 ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง	3	0	3	0	0	89
<b>11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม</b>						
<b>11.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม</b>						
11.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	4	0	4	0	0	4
11.1.2 การขายที่รีบด่วน	0	0	0	0	0	0
<b>11.2 อื่น ๆ</b>						
11.2.1 การให้บริการ	7	0	7	23	0	30
11.2.2 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	11	0	11	0	0	11
<b>12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)</b>						
12.1 การโอนเงิน (รวมการฝากเงิน/ถอนเงิน) และ การชำระเงิน	6318	0	6318	0	146	6464
12.2 ค่าธรรมเนียม	0	0	0	0	0	0



ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภท ผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้ง เบาะแส (IV)	สอบถาม ข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด (I)	สอบสวน แล้ว และ ไม่ได้มี สาเหตุจาก ผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียน สุทธิ (III) = (I-II)			
12.3 อื่น ๆ						
12.3.1 การให้บริการ	34	0	34	0	0	34
<b>13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ</b>						
13.1 การนำเสนอ/ชี้แจงข้อมูลผลิตภัณฑ์ ไม่ชัดเจน/ ไม่ถูกต้อง	109	0	109	242	0	351
13.2 การให้บริการ	1437	0	1437	342	479	2258
13.3 ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง	59	0	59	12	0	71
13.4 สิทธิประโยชน์ของลูกค้า	136	0	136	13	11	160
13.5 อื่น ๆ	3	0	3	3	25	31
<b>รวม</b>	<b>9975</b>	<b>0</b>	<b>9975</b>	<b>2598</b>	<b>4481</b>	<b>17054</b>