

รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

คำอธิบายตาราง	
ชื่อตาราง	รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)
ความถี่ในการจัดทำ	รายไตรมาส
ความถี่ในการจัดส่ง	รายไตรมาส
ระยะเวลาในการจัดส่ง	ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นสุด
การเปิดเผยข้อมูล	ภายใน 45 วัน นับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน
คำอธิบายทั่วไป	รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยุติเรื่องของแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ
แนวทางการรายงาน	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")

คำอธิบายตาราง

2. เรื่องที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาตามปฏิทินที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จตามระยะเวลา เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

- ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน
- ระยะเวลาเกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน
- ระยะเวลาเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน
- ระยะเวลาเกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน
- ระยะเวลาเกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน
- ระยะเวลาเกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน
- ระยะเวลาเกิน 90 วัน

3. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I) หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการดำเนินการตามกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในรอบระยะเวลาที่รายงานข้อมูล (ไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ)

4. จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงาน (II) หมายถึง จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวนบัญชีทั้งหมดของสินเชื่อแต่ละประเภท จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยทั้งหมด จำนวนบัญชีกองทุนรวมทั้งหมด จำนวนรายการโอนเงินและชำระเงินทั้งหมดที่ปรากฏขณะจัดทำรายงาน (เฉพาะกรณีรายการโอนเงินและชำระเงินเท่านั้นที่จะพิจารณาจากจำนวนรายการ (Transaction) ที่ปรากฏตลอดช่วงระยะเวลาที่จัดทำรายงาน ในกรณีผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นจะพิจารณาจากจำนวนบัญชีที่ปรากฏ ณ วันที่จัดทำรายงาน)

5. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (III) หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วในข้อ 3. หารด้วยจำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงานในข้อ 4. จำแนกตามแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์

รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ							จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I)	จำนวนผลิตภัณฑ์วันสิ้นงวดที่รายงาน (II) (จำนวนบัญชี, Transaction1/)	สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (%) (III) = (I/II)*100
	ไม่เกิน 1 วัน	เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน	เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน	เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน	เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน	เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน	เกิน 90 วัน			
1. เงินฝาก	157	530	226	92	43	4	0	1052	9270810	0.011347
2. บัตรเดบิต	14	16	7	1	2	0	0	40	3677629	0.001088
3. บัตรเครดิต	39	39	301	22	14	0	0	145	771948	0.018784
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	19	46	41	7	4	0	0	117	93406	0.12526
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย	4	44	37	13	5	0	0	103	734437	0.014024

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภท ผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ							จำนวนเรื่อง ร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I)	จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่ รายงาน (II) (จำนวนบัญชี, Transaction1/)	สัดส่วนเรื่อง ร้องเรียนที่ยุติแล้ว ต่อจำนวน ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (%) (III) = (I/II)*100
	ไม่เกิน 1 วัน	เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน	เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน	เกิน 15 วัน แต่ไม่ เกิน 30 วัน	เกิน 30วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน	เกิน 60 วัน แต่ไม่ เกิน 90 วัน	เกิน 90 วัน			
11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม	5	5	1	1	0	0	0	12	198904	0.006033
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) 1/	820	4885	425	92	28	0	0	6250	18496159	0.033791
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ	242	604	376	181	52	0	0	1455	0	0
รวม	1300	6169	1144	409	148	4	0	9174		

1/ สำหรับการโอนเงินและชำระเงิน จำนวนของผลิตภัณฑ์ หมายถึง จำนวนของธุรกรรมการโอนเงินและชำระเงิน (Transactions) ที่เกิดขึ้น เช่น จำนวนรายการโอน เป็นต้น