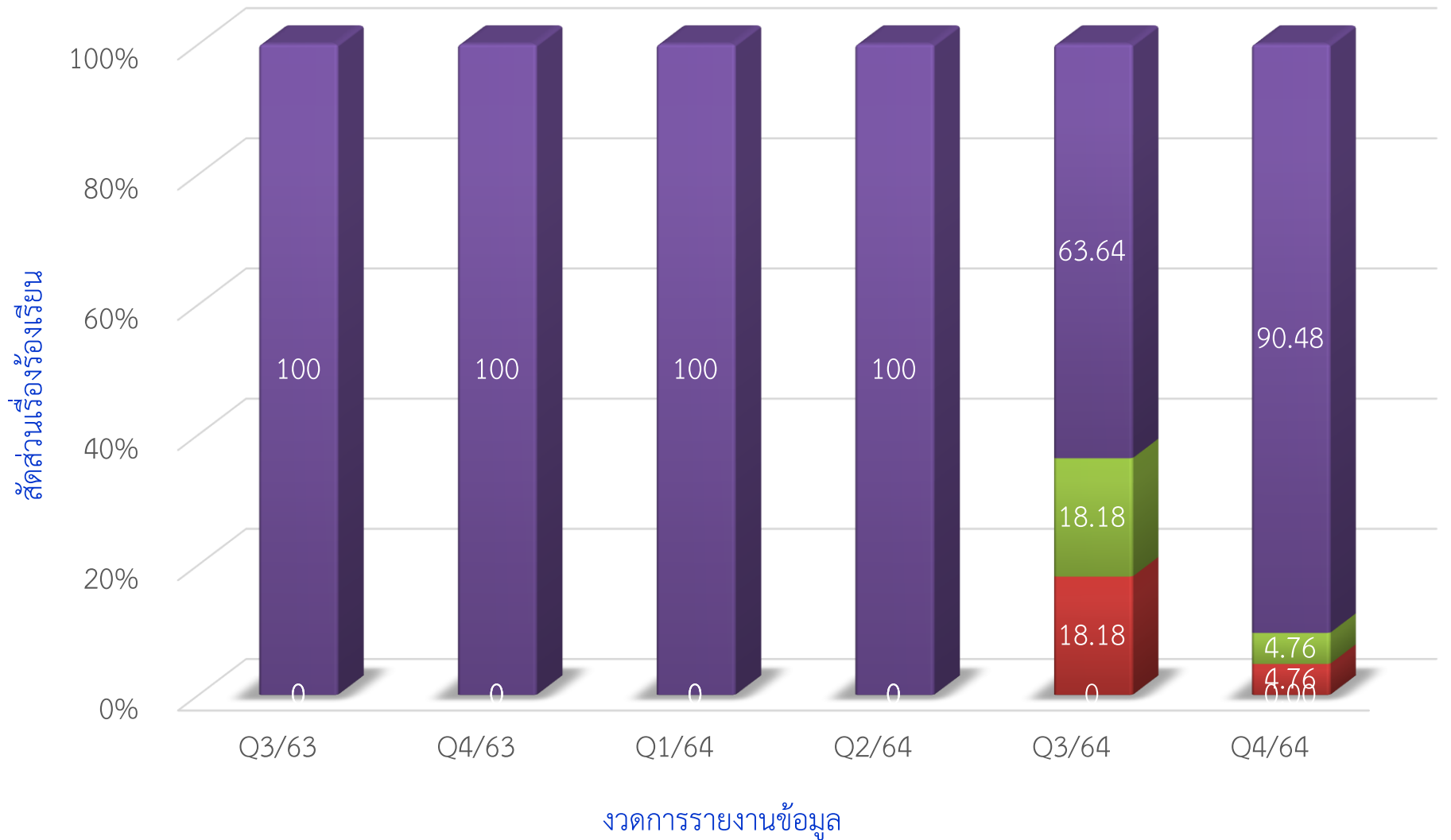


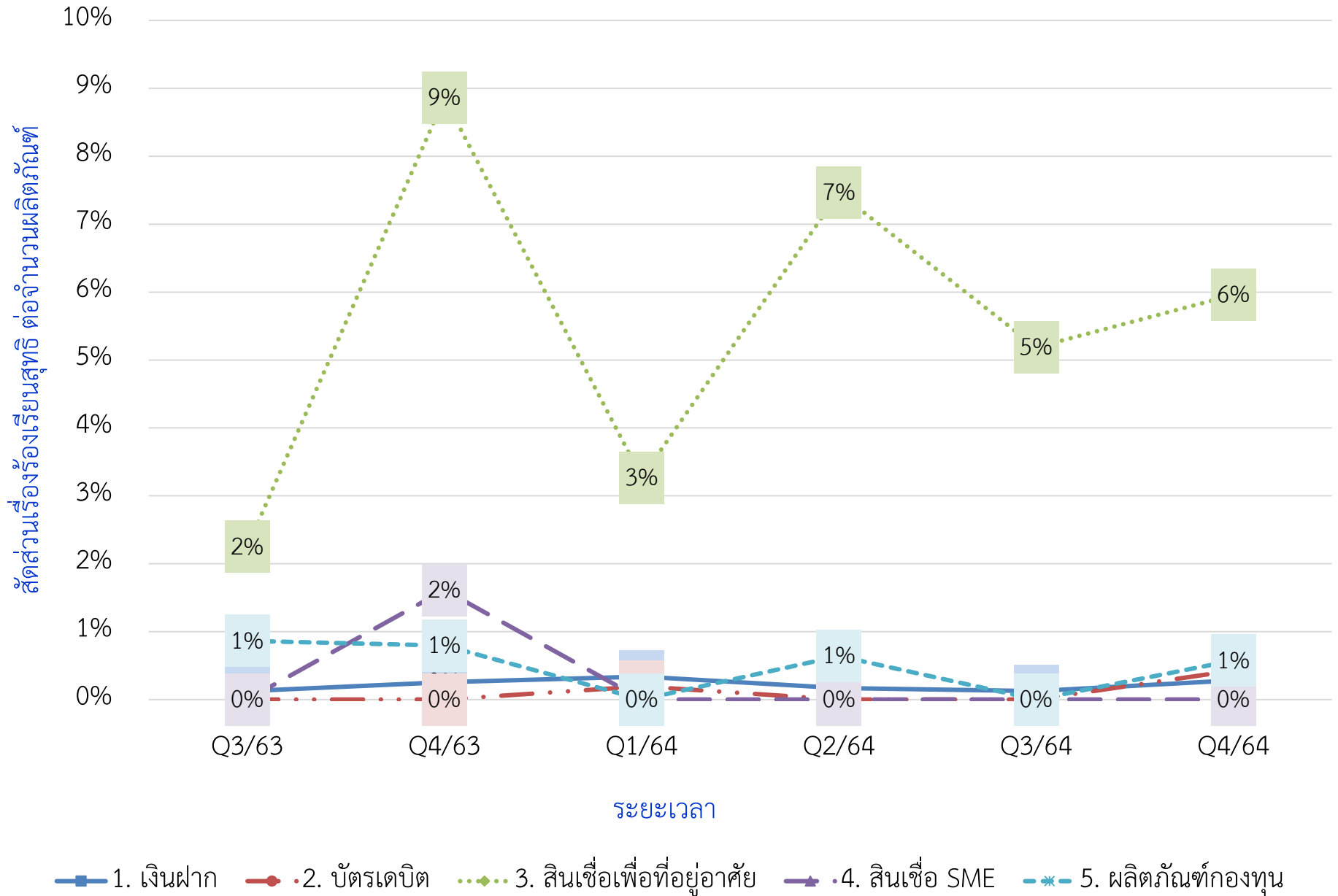
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน  
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
ไตรมาส 4/2564

## แนวโน้มเรื่องร้องเรียน

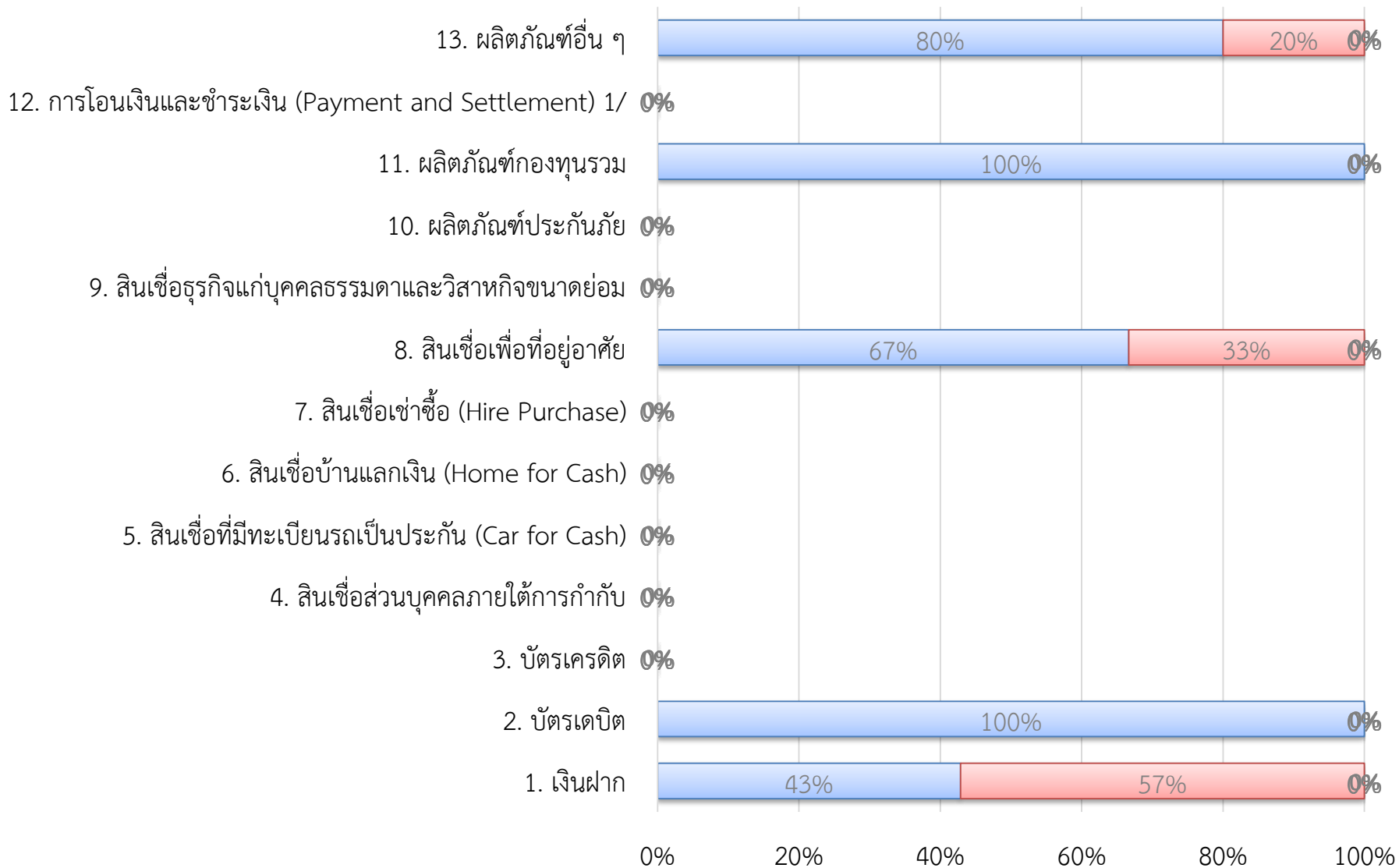


- ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
- การขายที่รีบร้อน
- ดอกเบี้ยยและค่าธรรมเนียม
- อื่นๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

# แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



# เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



■ 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

เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน  
ไตรมาส 4/2564

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 4/2564  
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน