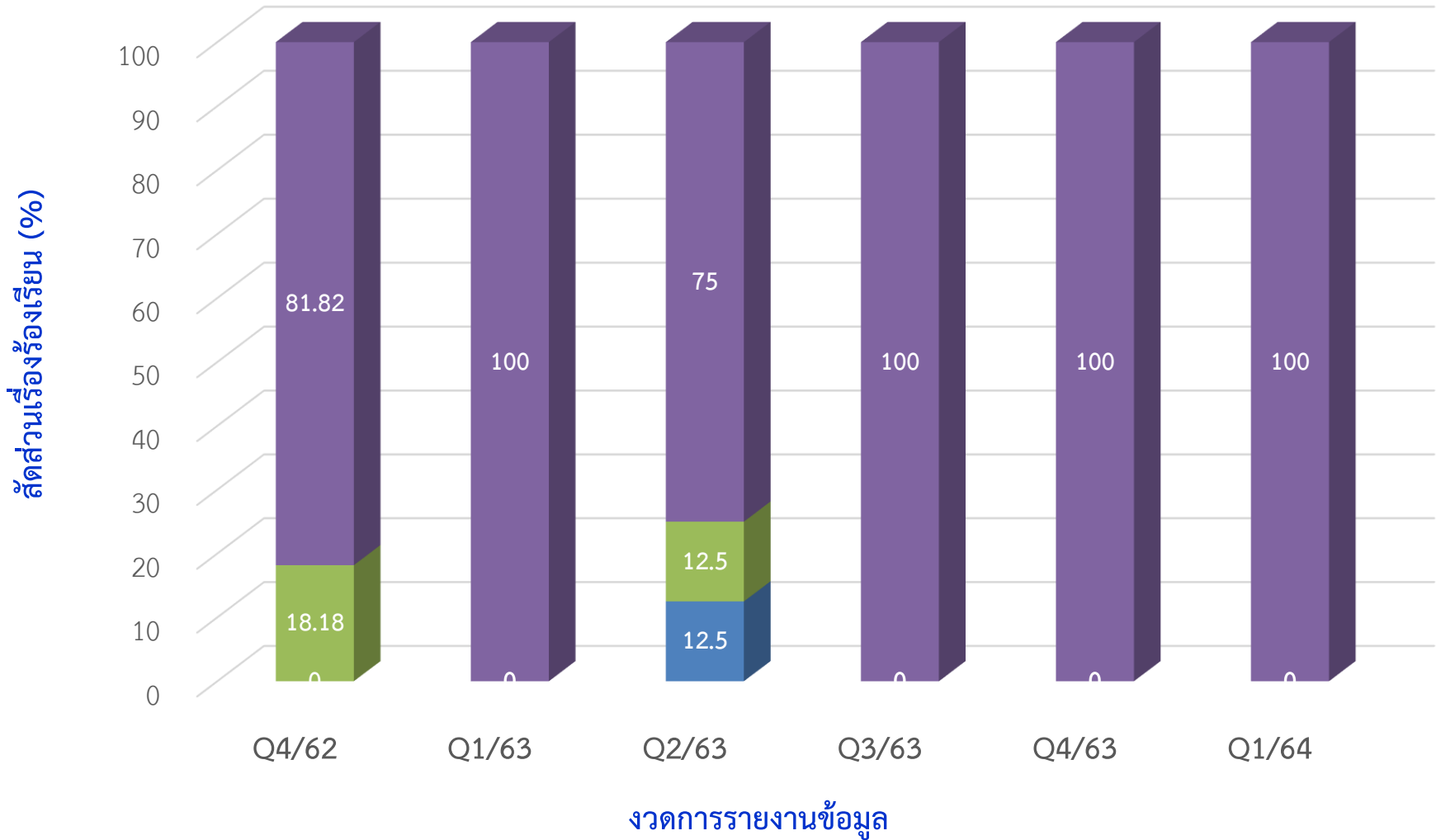


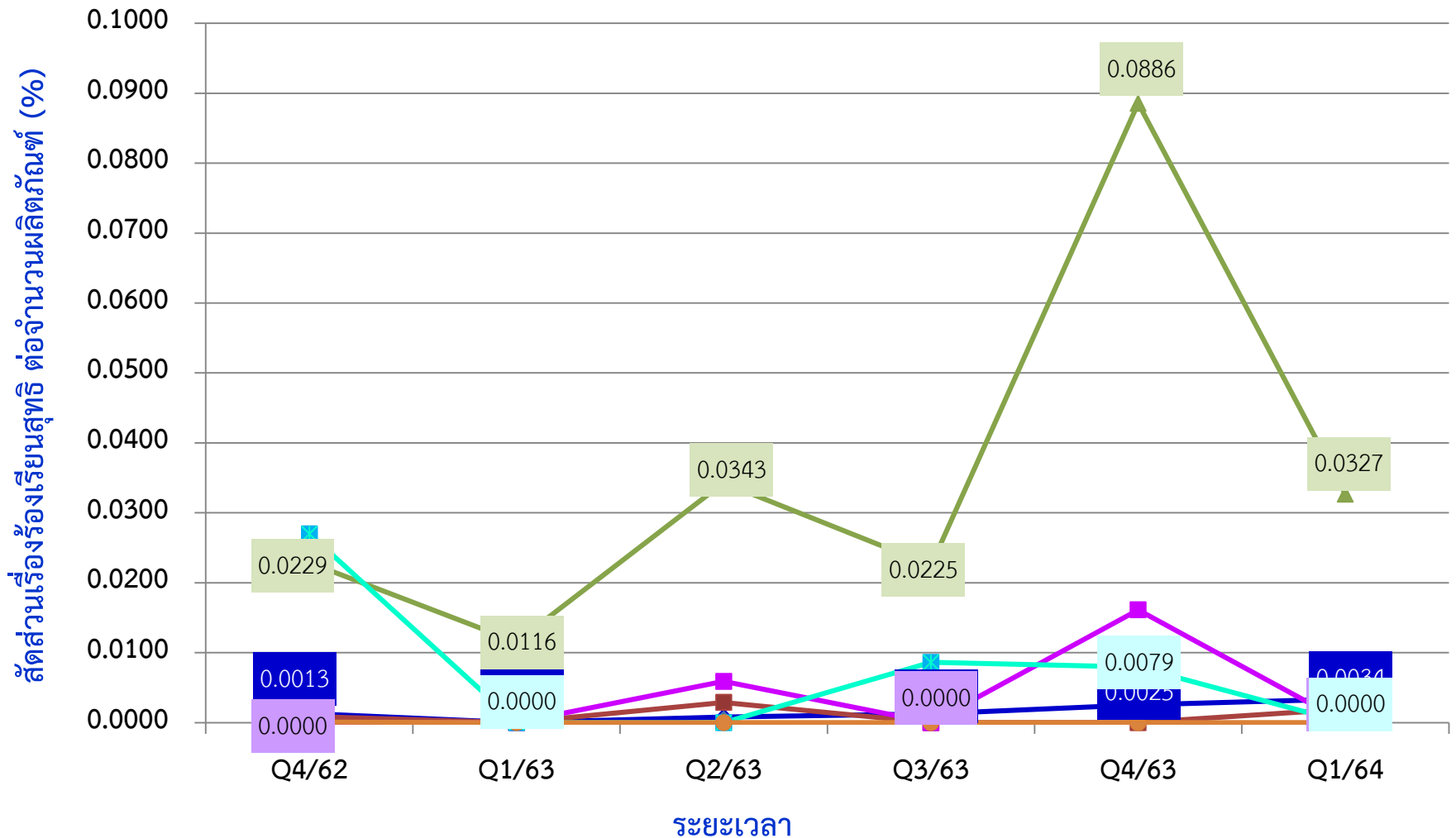
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ไตรมาส 1/2564

แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



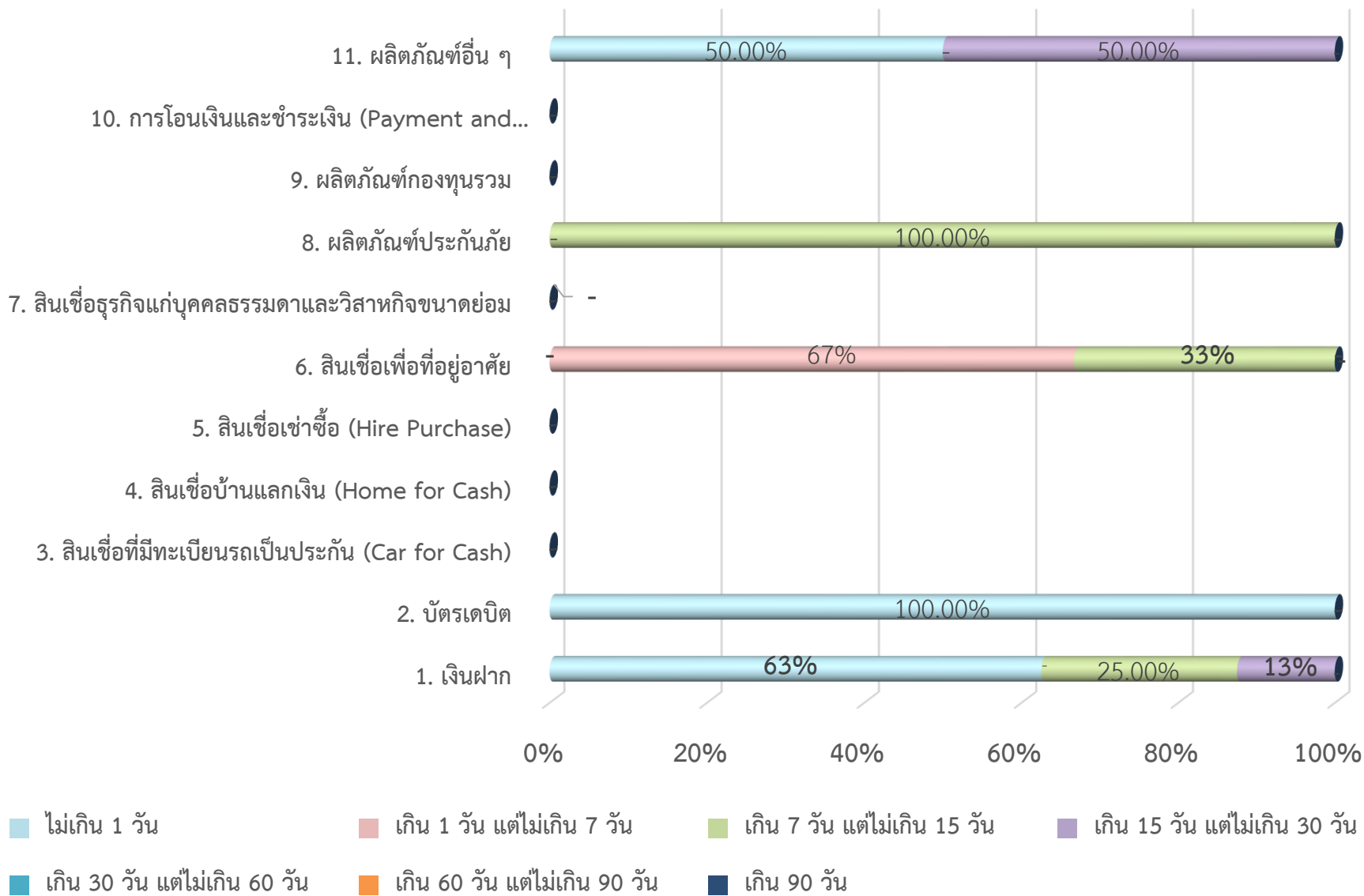
■ ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย ■ การขายที่รบกวน ■ ตอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ■ อื่น ๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



- 1. เงินฝาก
- 2. บัตรเดบิต
- 3. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- 4. SME
- 5. ผลิตภัณฑ์กองทุน
- 6. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)

เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลลัพธ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน
ไตรมาส 1/2564

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 1/2564
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน