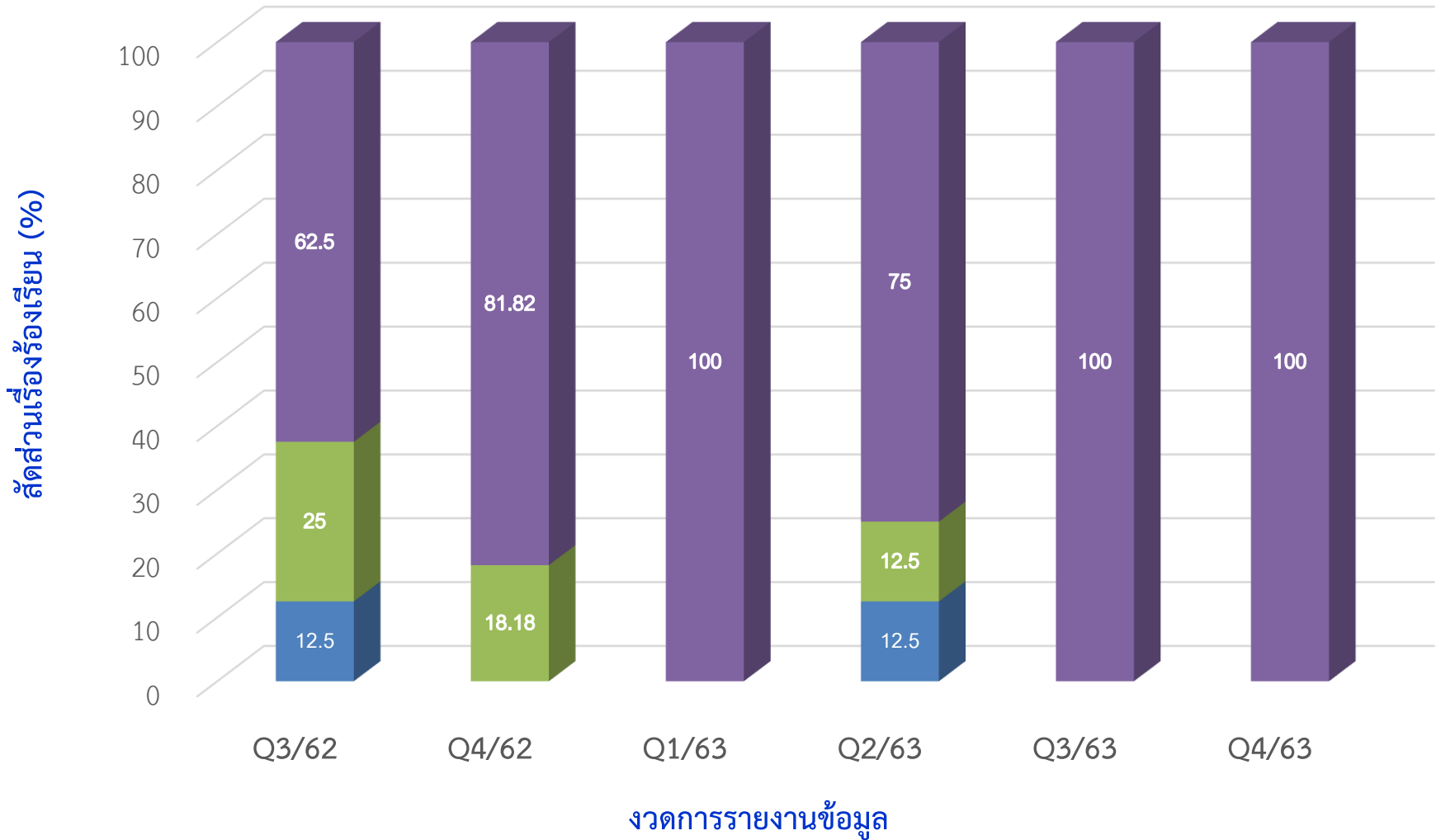


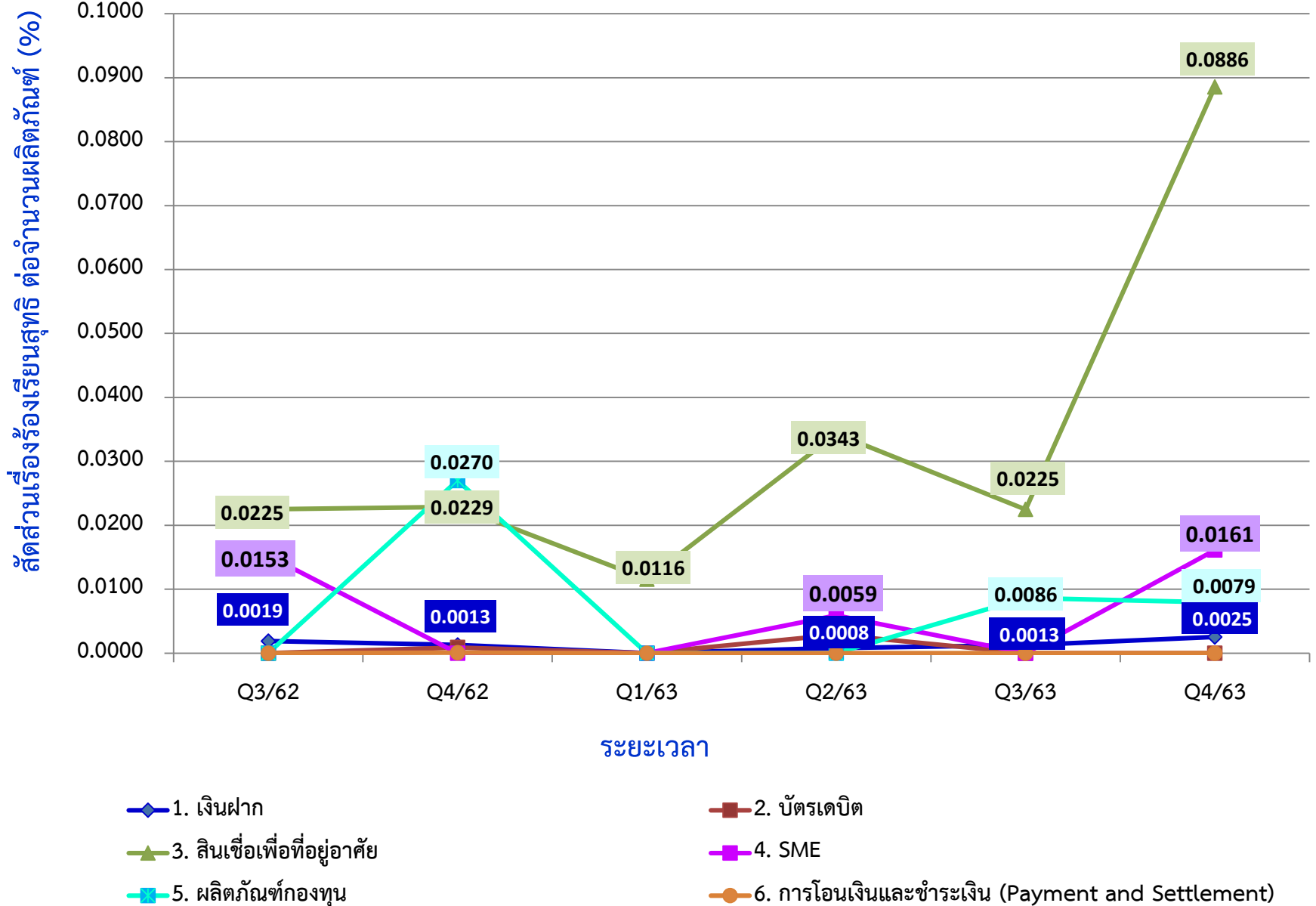
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ไตรมาส 4/2563

แนวโน้มเรื่องร้องเรียน

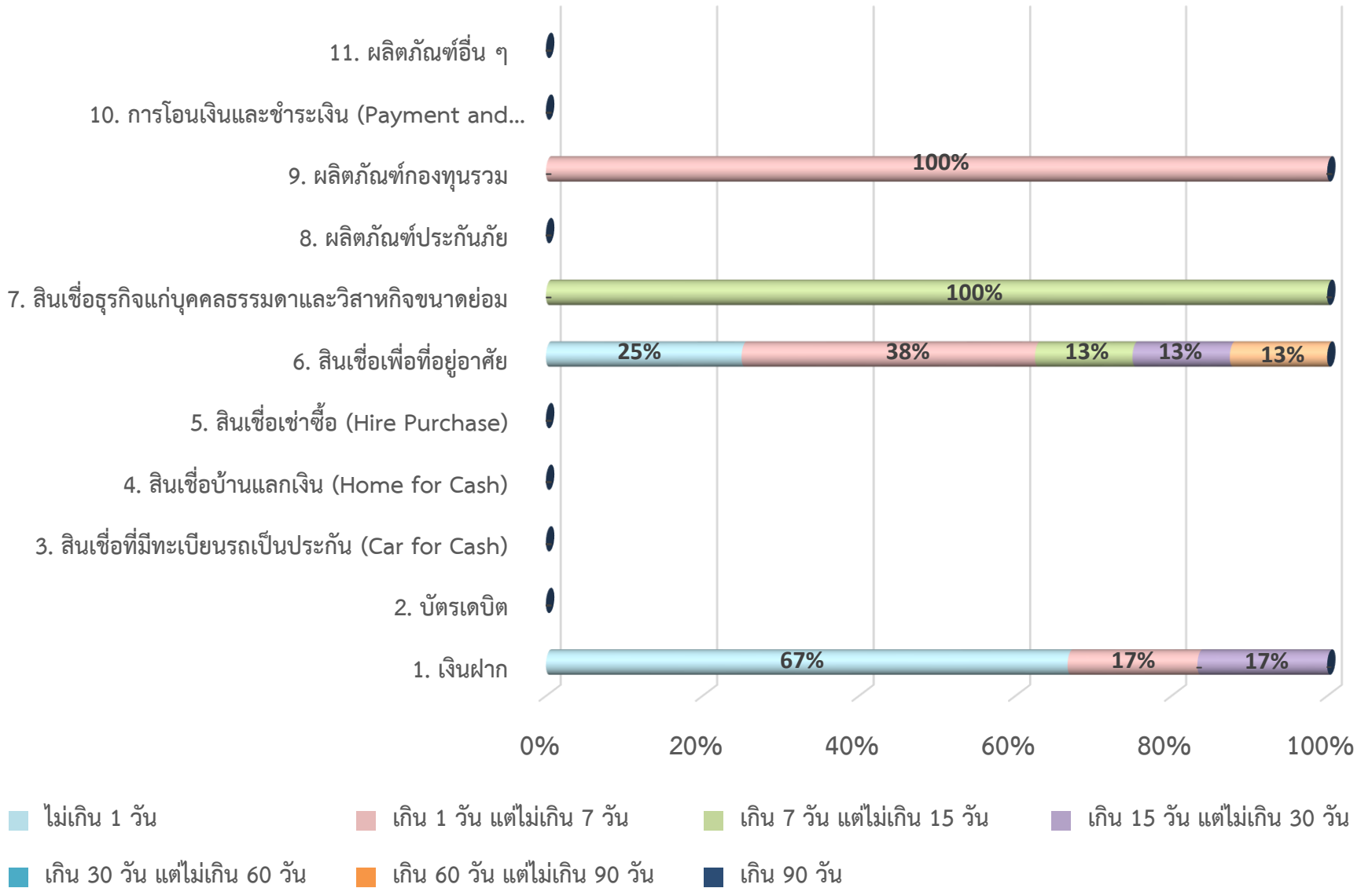


■ ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย ■ การขายที่รบกวน ■ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ■ อื่น ๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

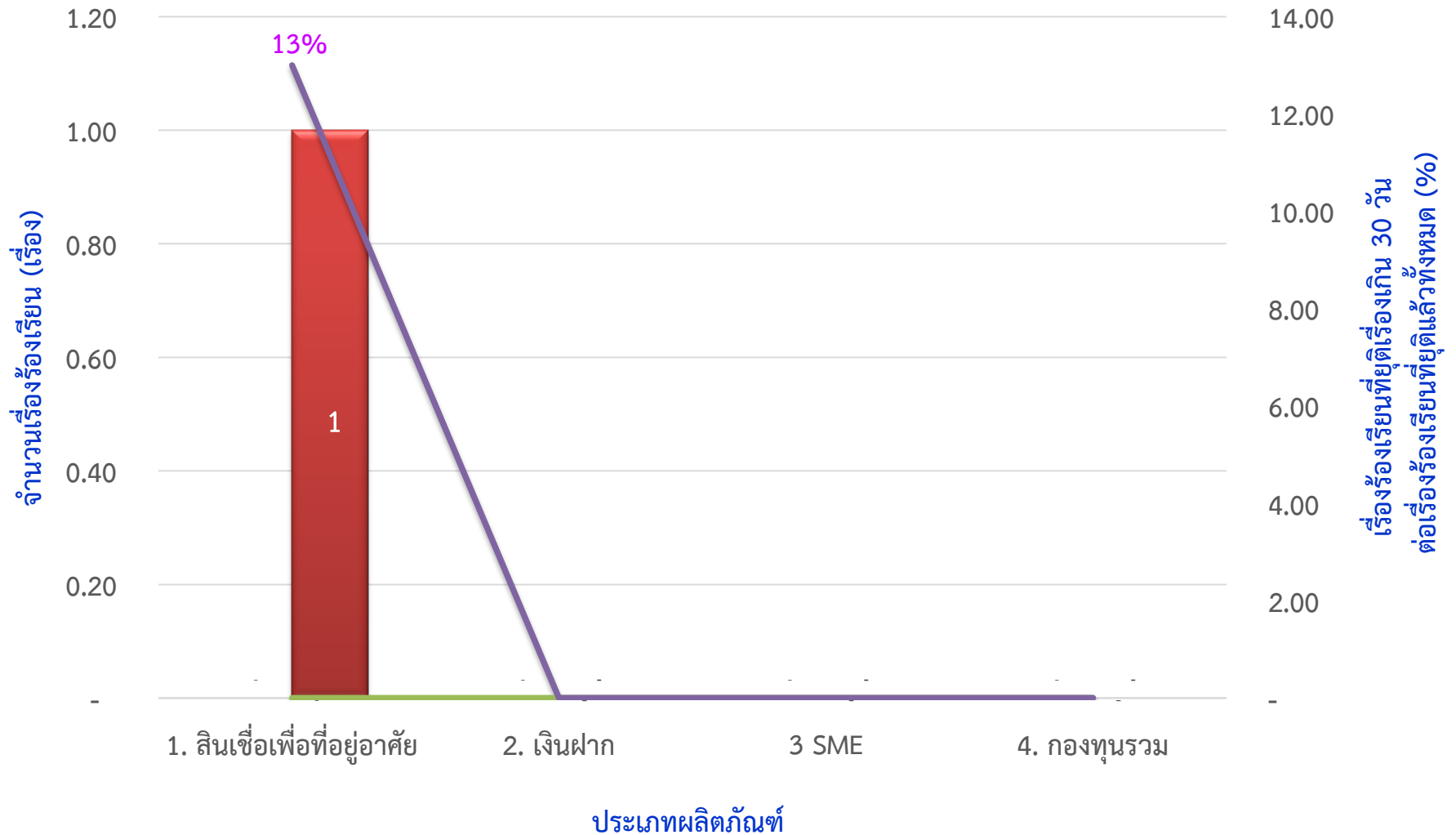
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน



■ เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน

■ เกิน 90 วัน

■ เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน

— เรื่องร้องเรียนที่ยุติเกิน 30 วัน ต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมด