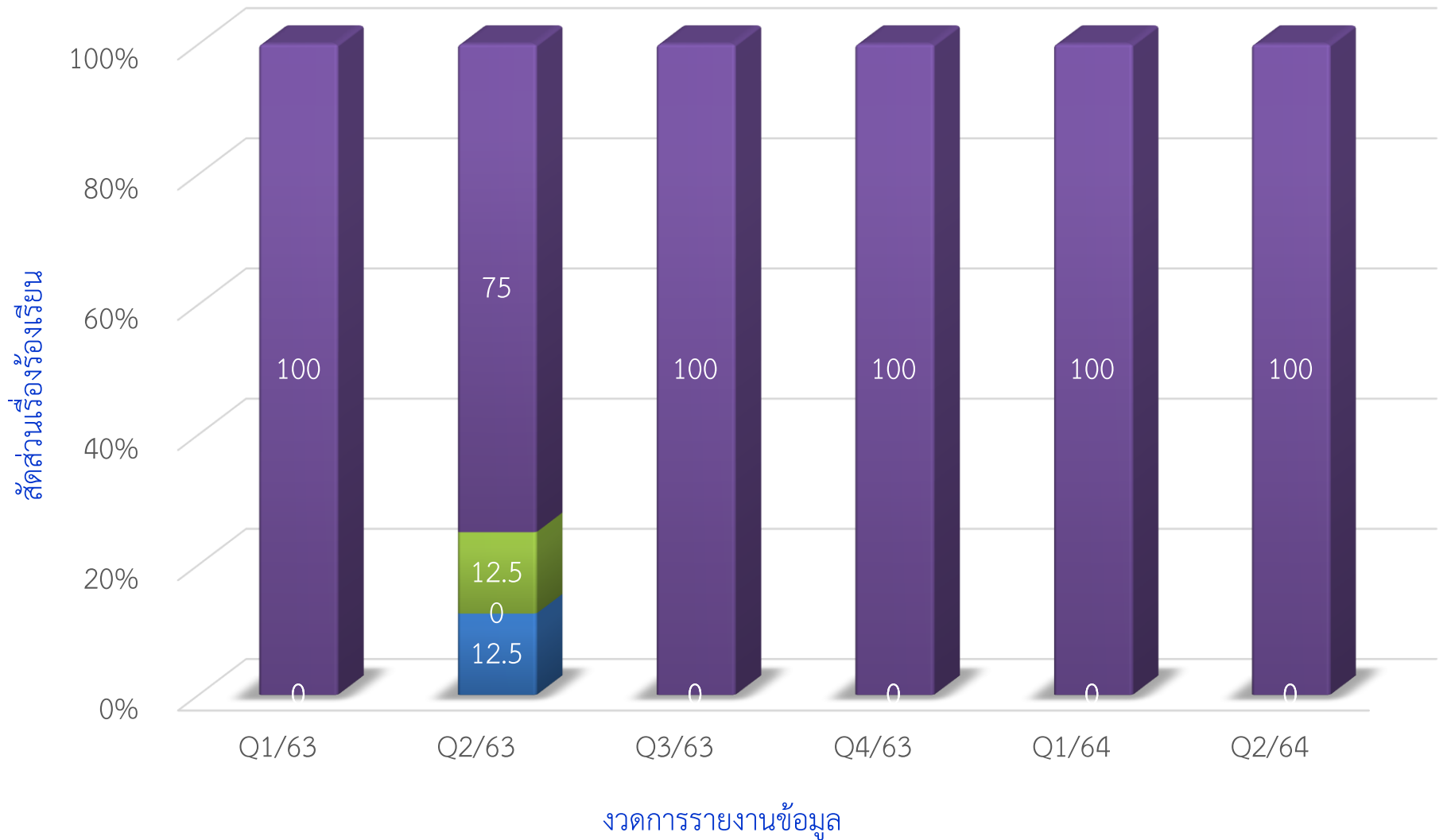


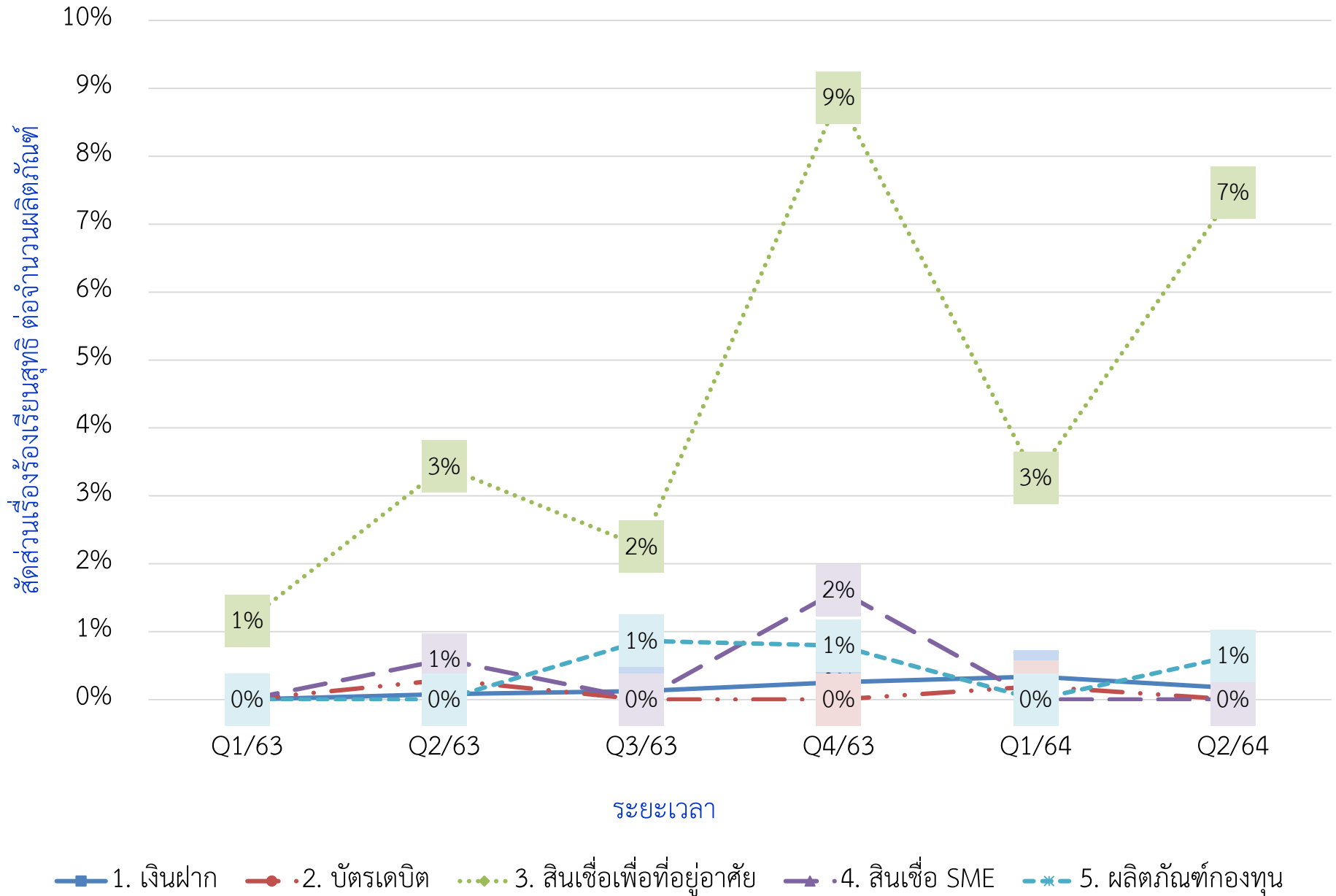
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน  
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
ไตรมาส 2/2564

# แนวโน้มเรื่องร้องเรียน

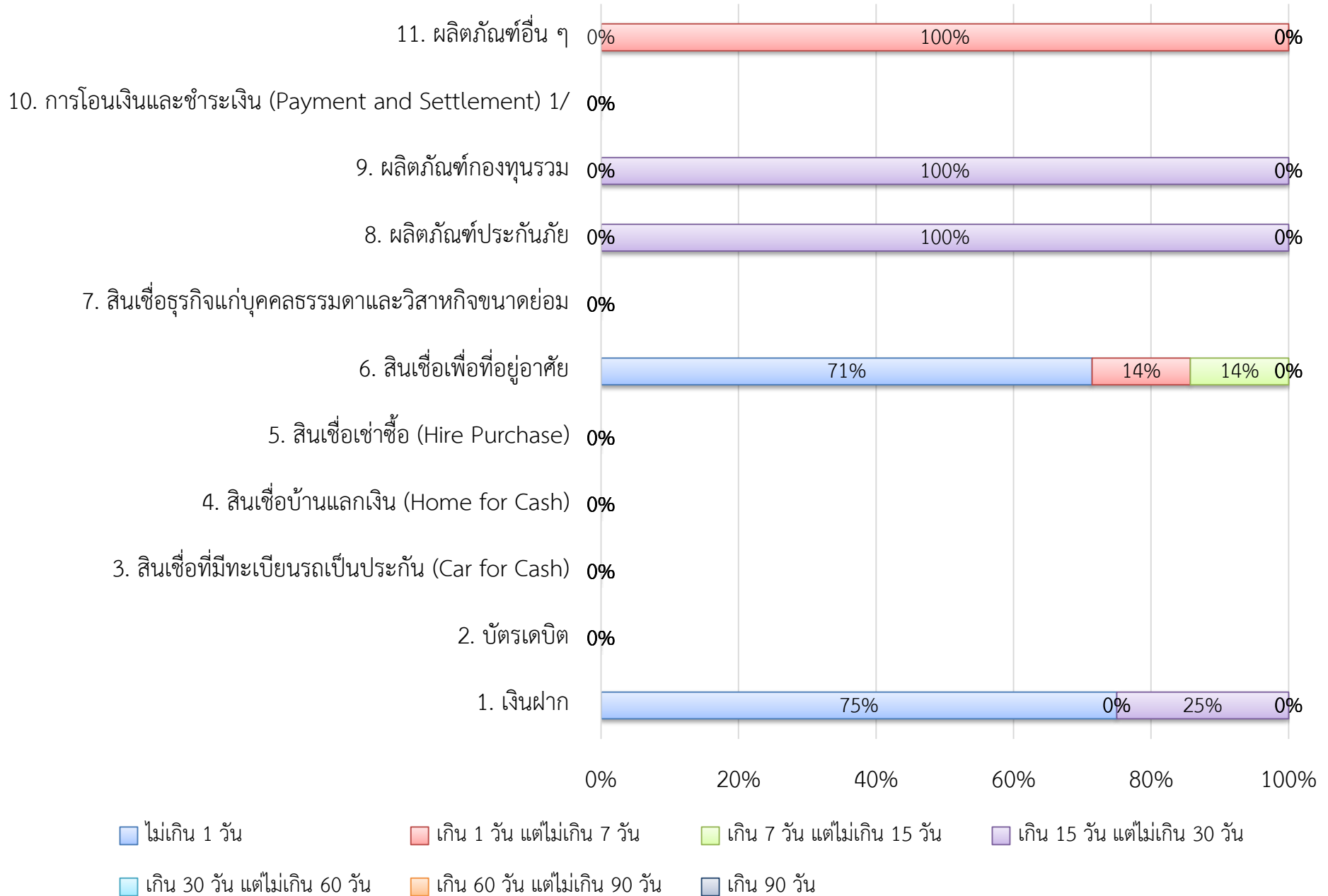


- ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
- การขายที่รีบร้อน
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- อื่นๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

# แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



# เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน  
ไตรมาส 2/2564

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 2/2564  
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน