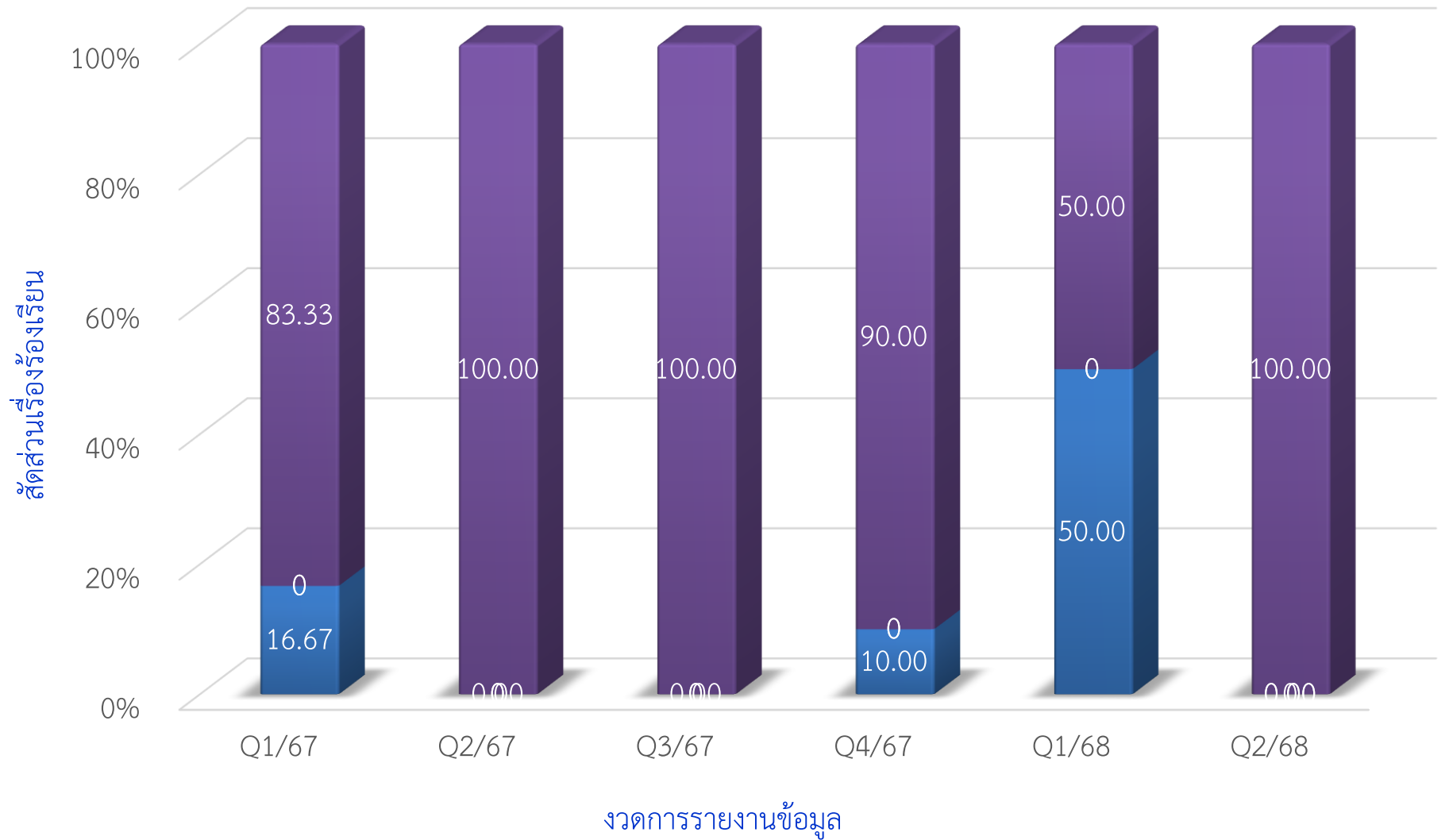


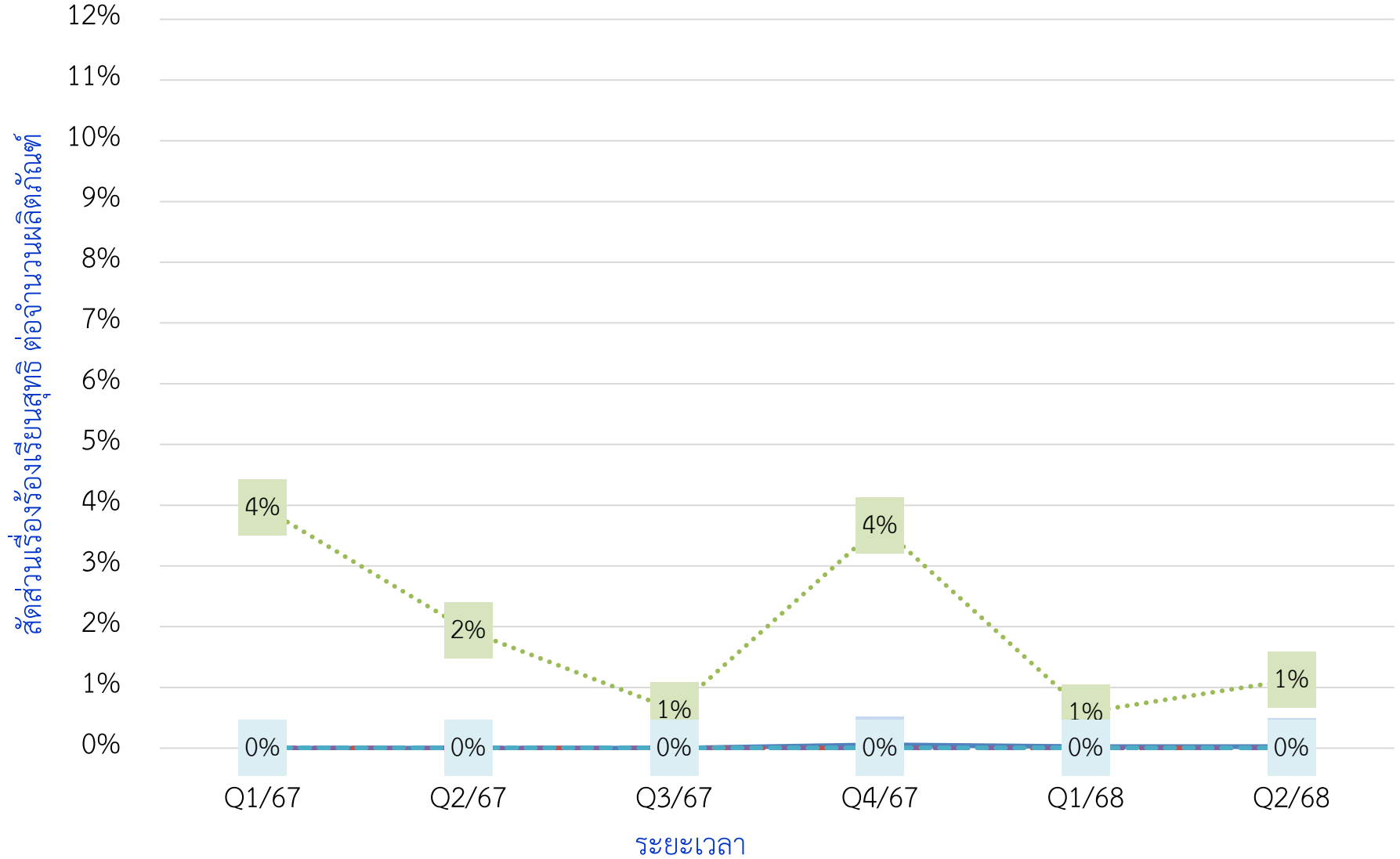
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ไตรมาส 2/2568

แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



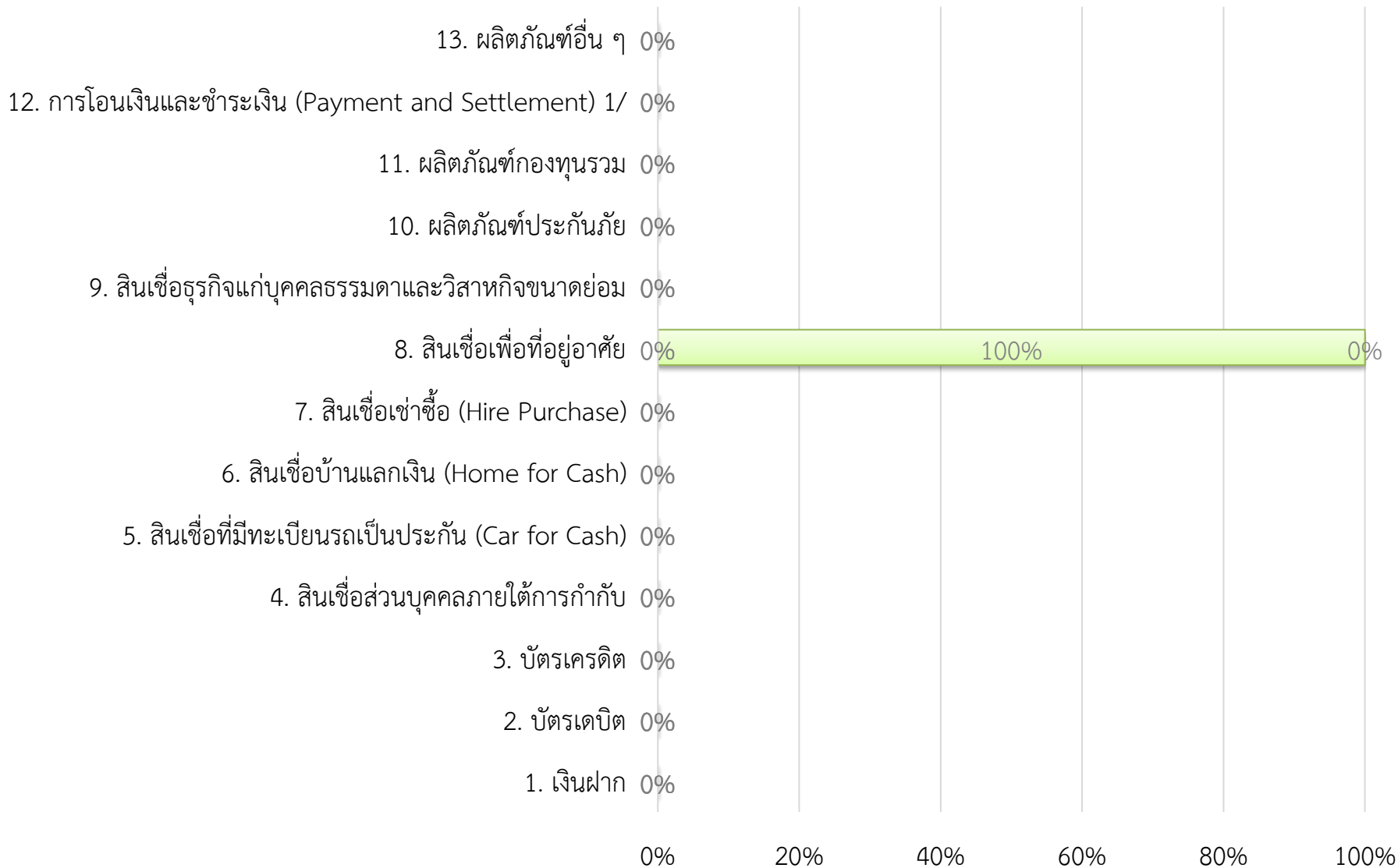
■ ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
 ■ การขายที่รีบร้อน
 ■ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
 ■ อื่นๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



1. เงินฝาก 2. บัตรเดบิต 3. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 4. สินเชื่อ SME 5. ผลิตภัณฑ์กองทุน

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 จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องไม่เกิน 30 วัน
ไตรมาส 2/2568

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 2/2568
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน