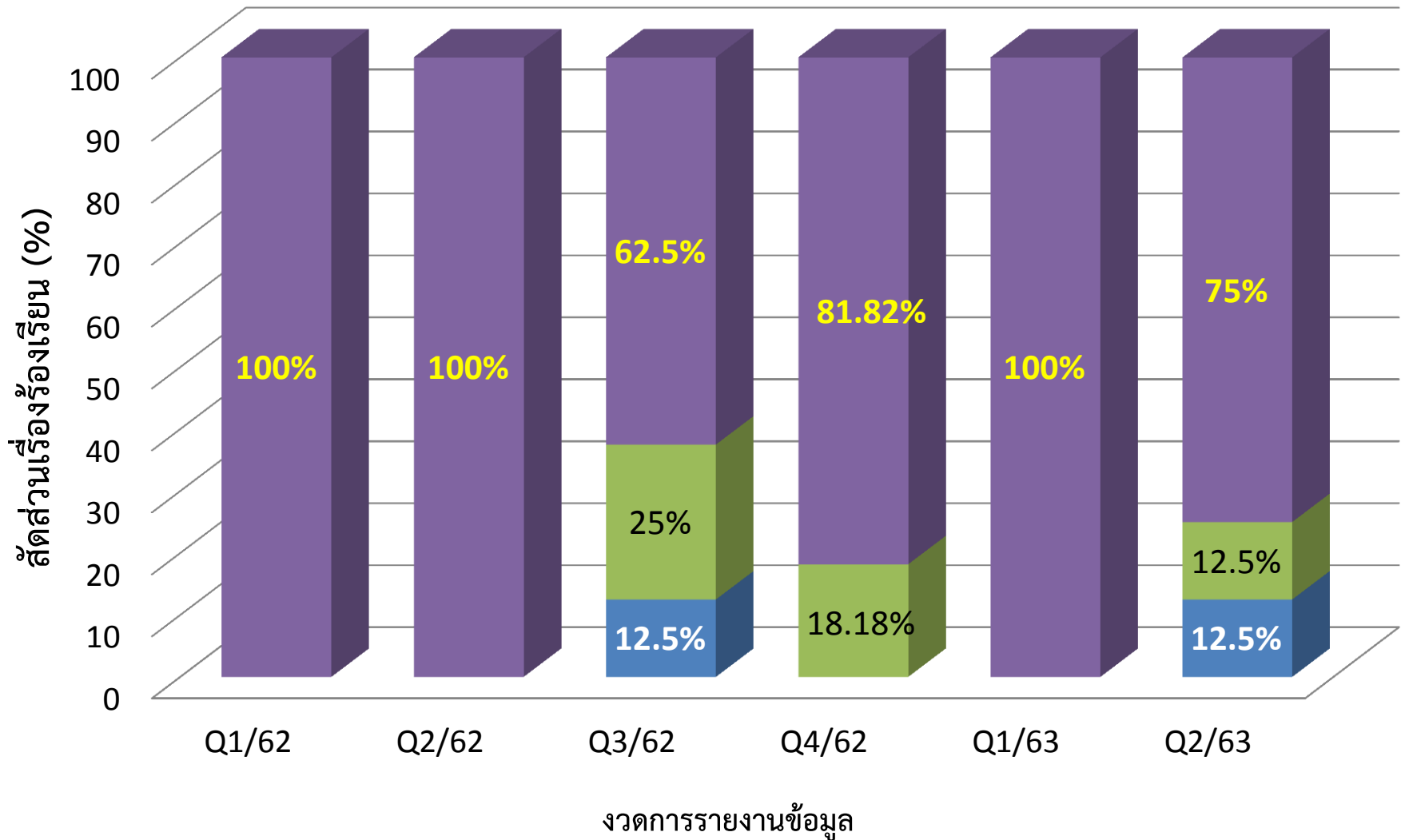


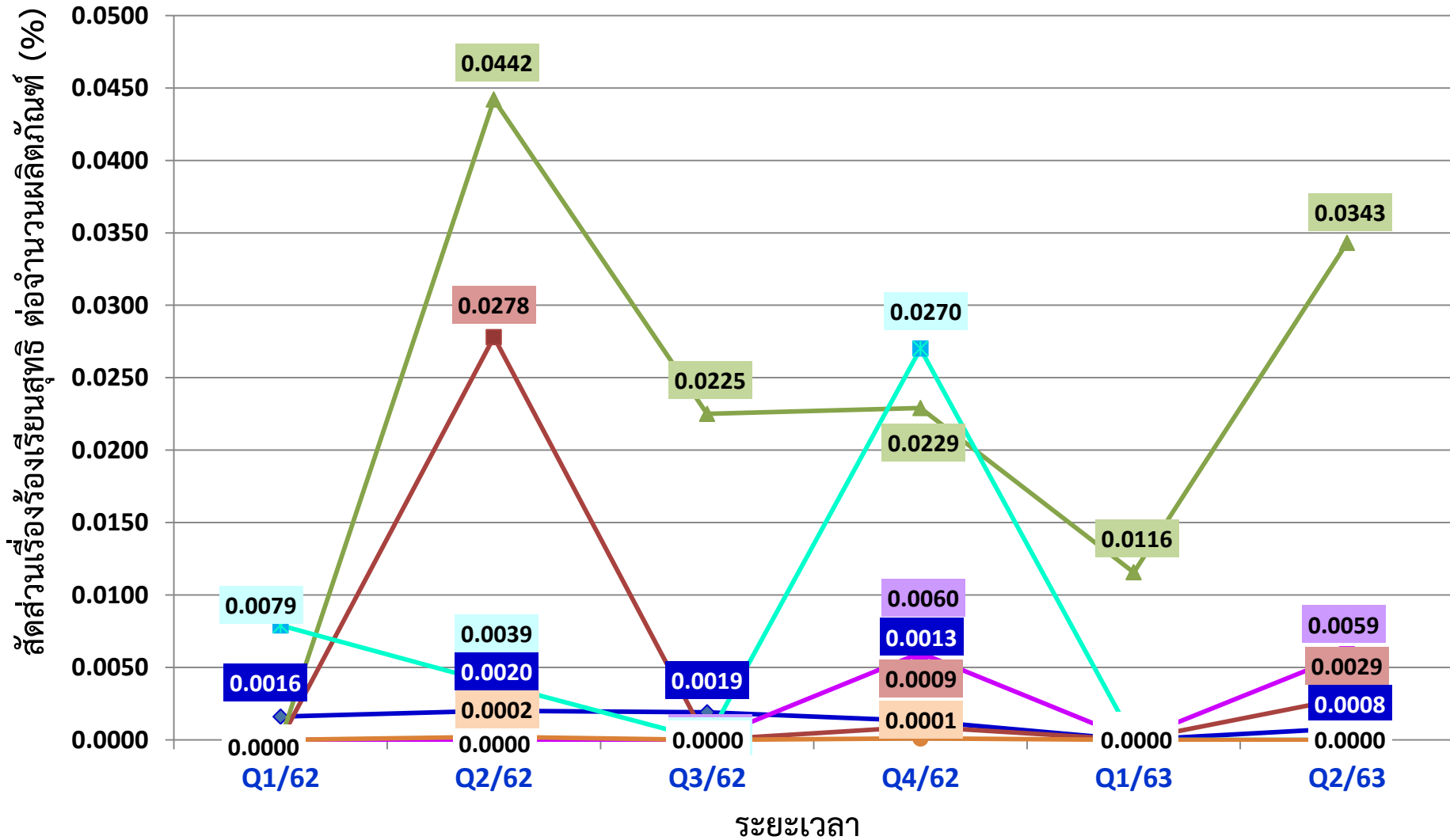
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน  
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
ไตรมาส 2/2563

# แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



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

## แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ



◆ 1. เงินฝาก

▲ 3. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

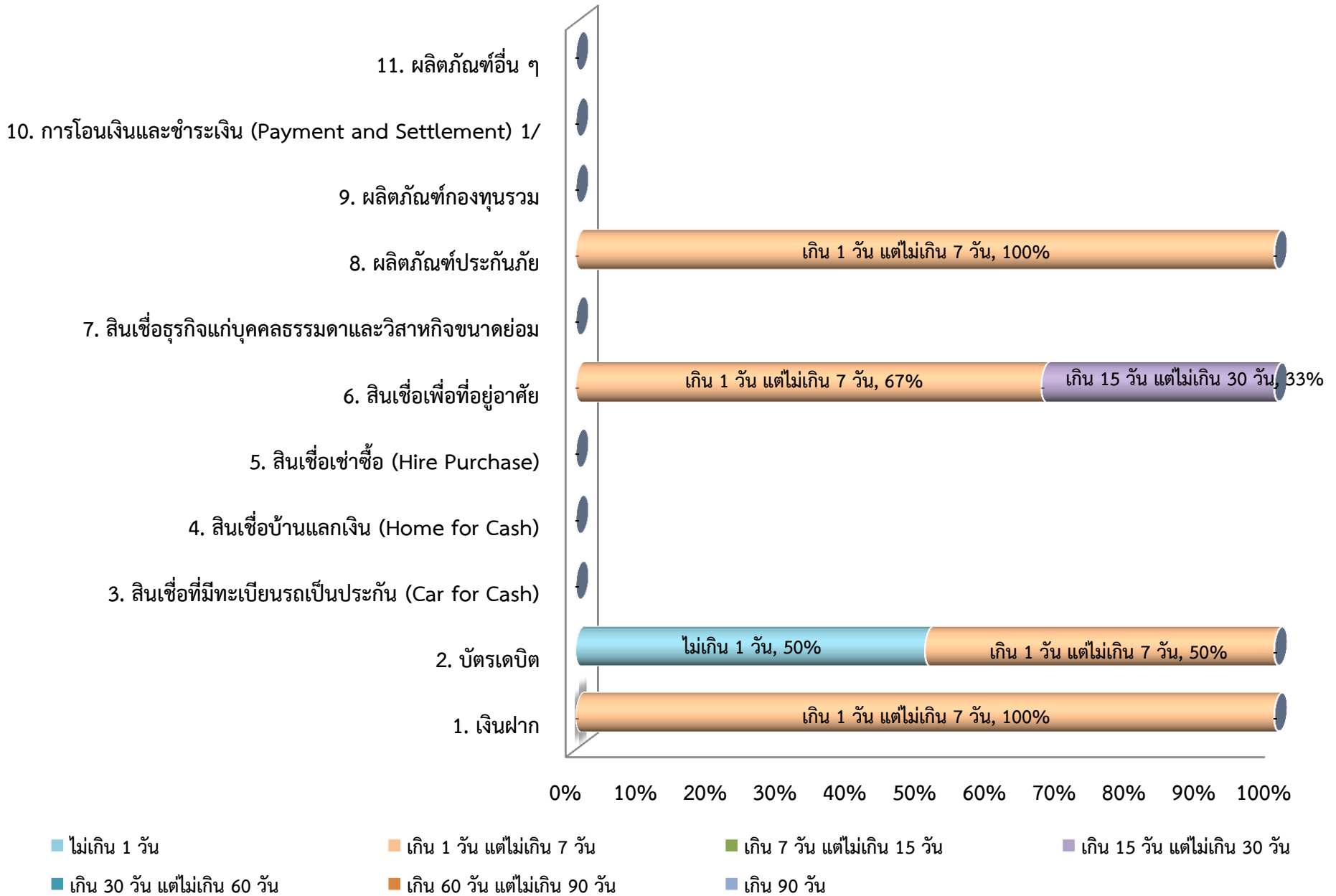
■ 5. ผลิตภัณฑ์กองทุน

■ 2. บัตรเดบิต

■ 4. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย

● 6. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)

# เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน  
ไตรมาส 2/2563

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 2/2563  
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน