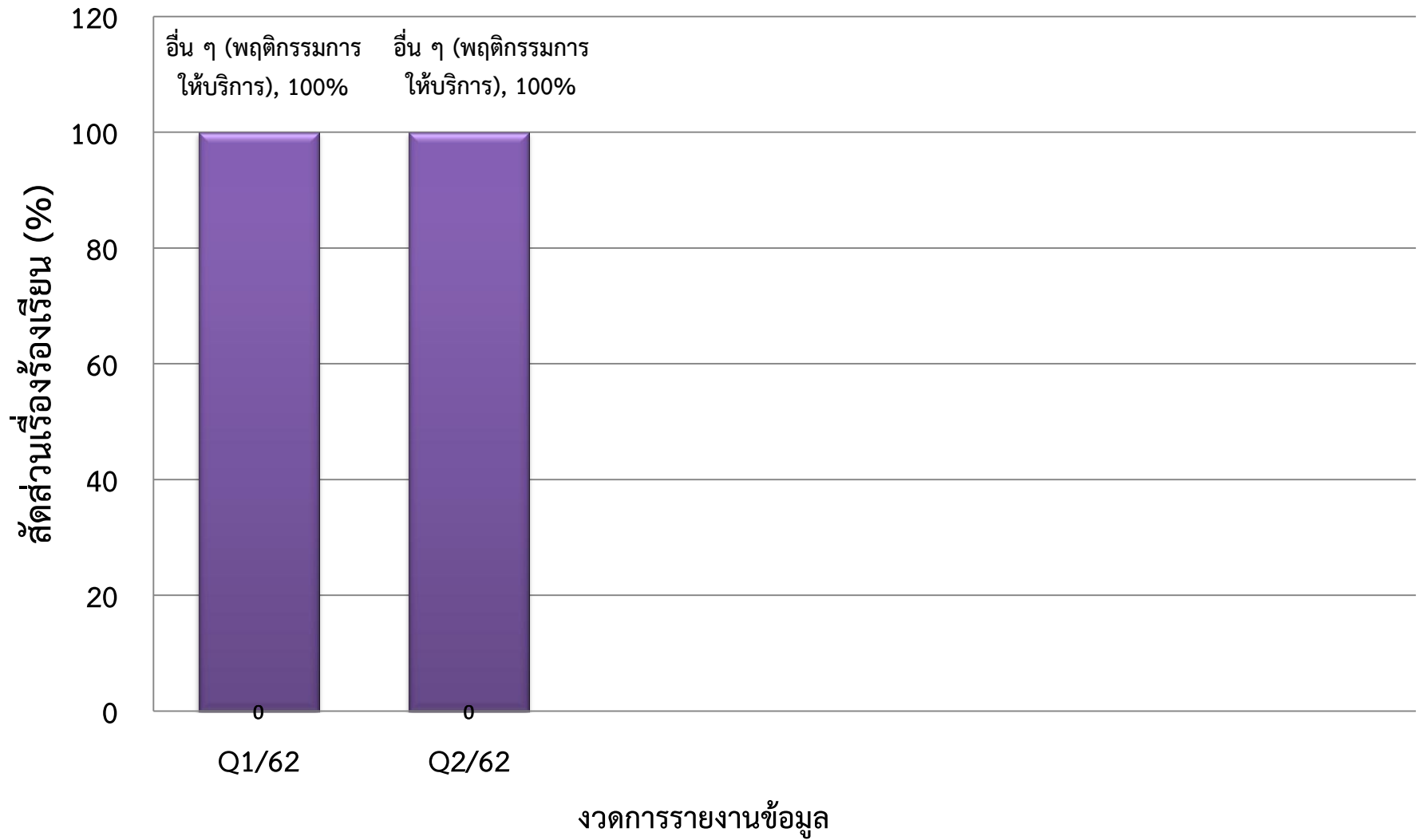
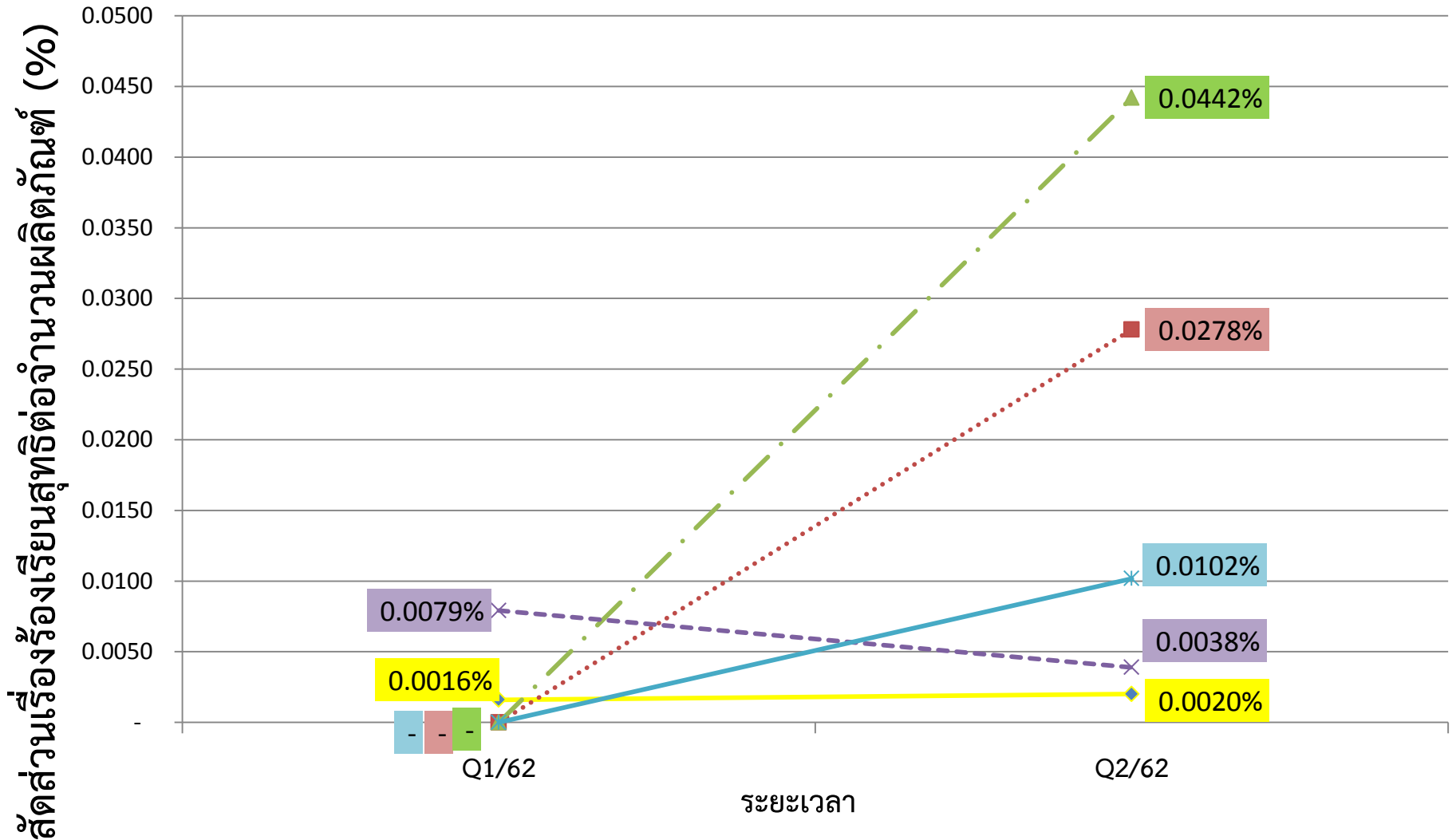


# แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



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

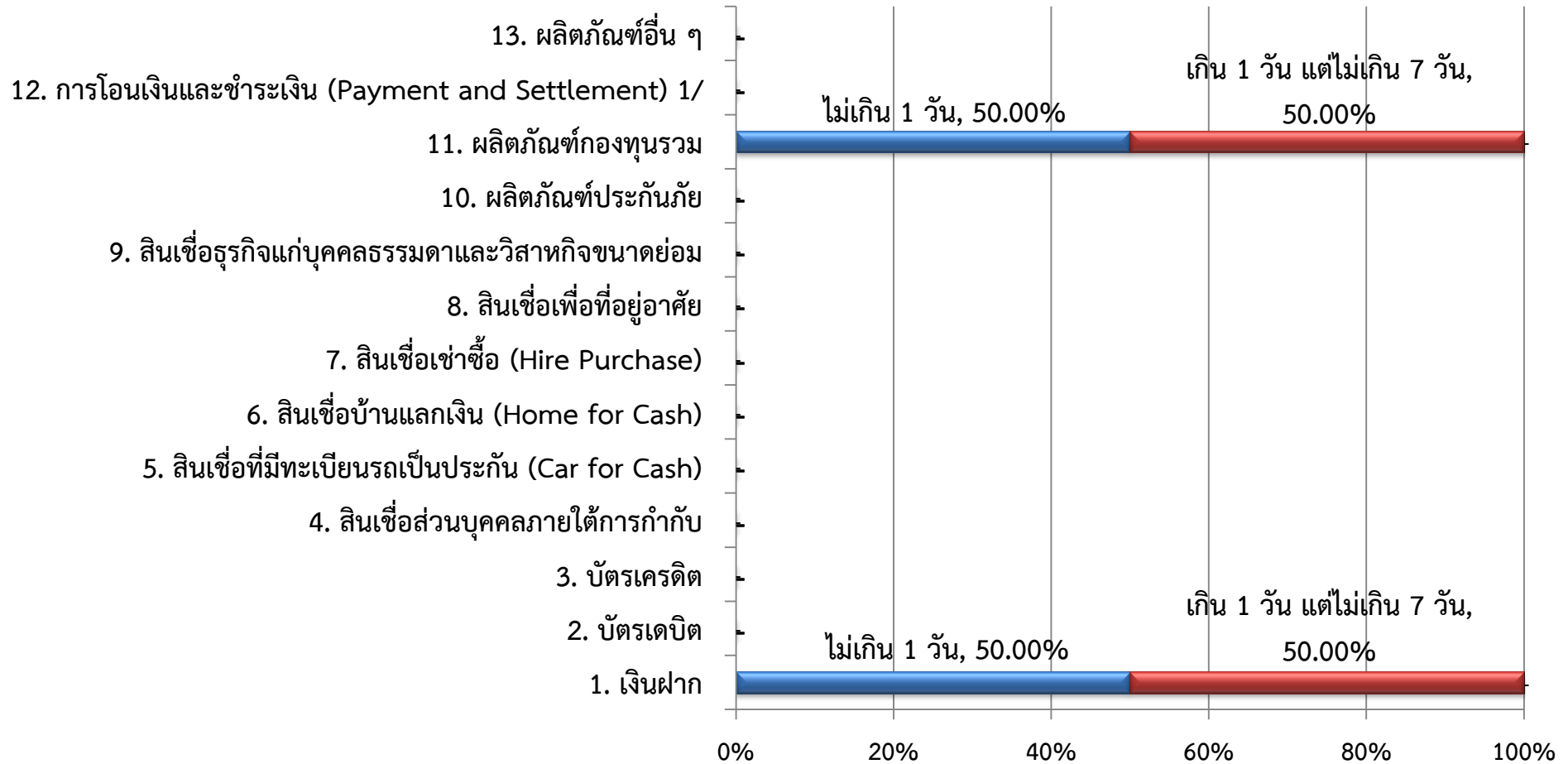
# สัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ



- 1. เงินฝาก
- 2. บัตรเดบิต
- 3. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- 4. ผลิตภัณฑ์กองทุน
- 5. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ (SMS, Internet, Mobile)

# สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)

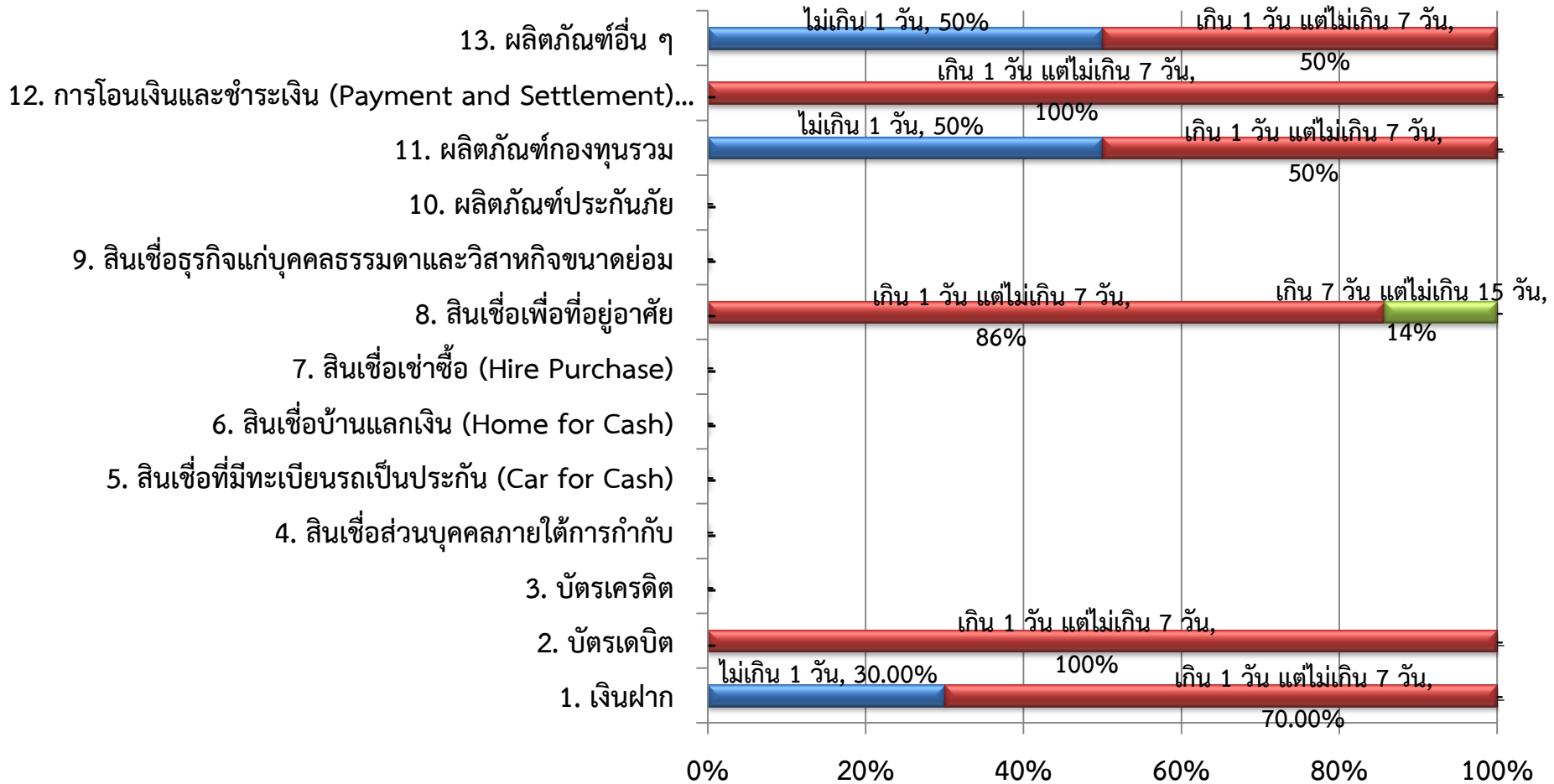
ไตรมาส 1/2562



- 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

# สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)

ไตรมาส 2/2562



■ 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 จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน  
ไตรมาส 1/2562

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 1 ปี 2562

ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วัน

เรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน  
ไตรมาส 2/2562

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 2 ปี 2562

ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วัน