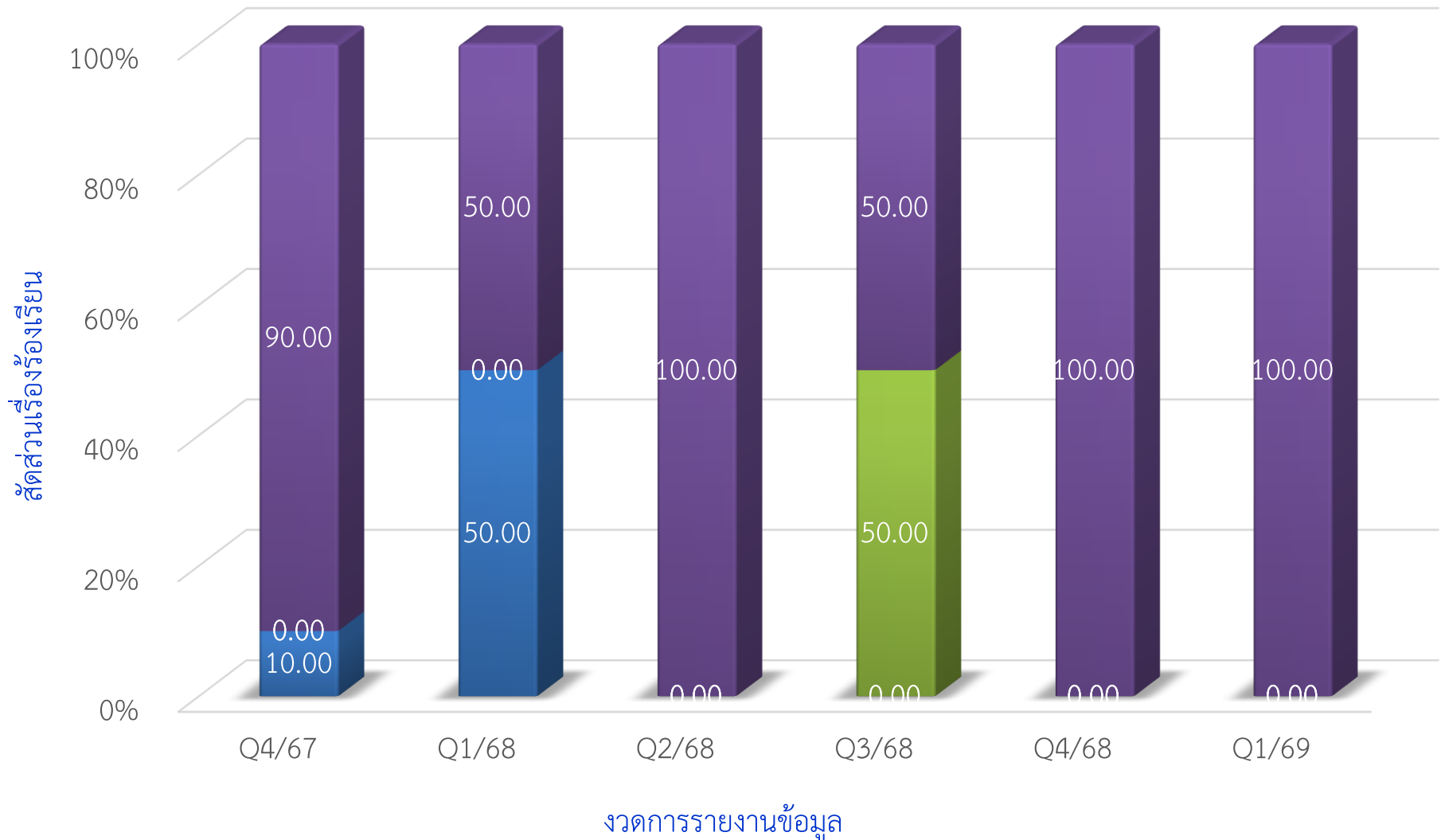


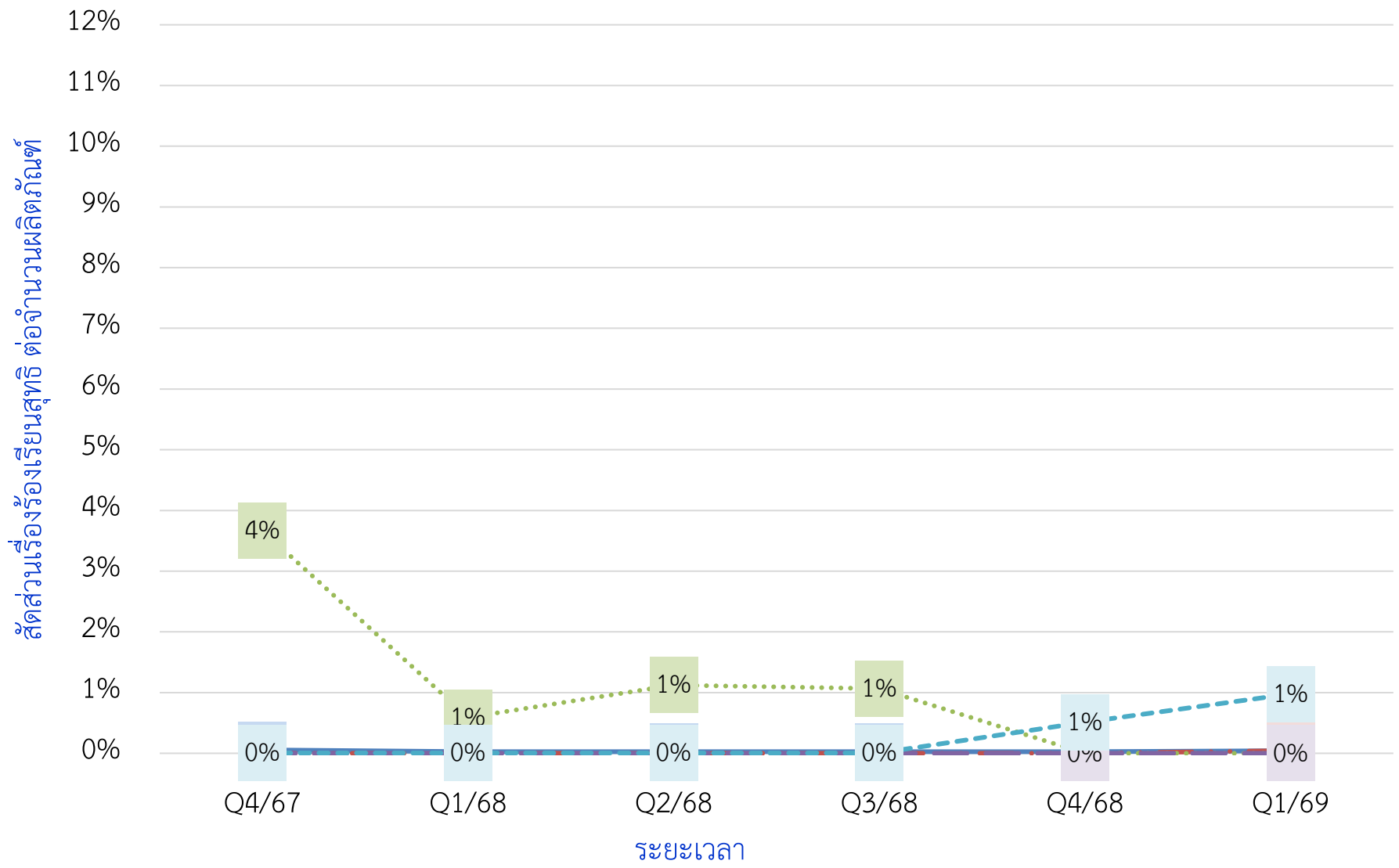
ข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน
และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ไตรมาส 1/2569

แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



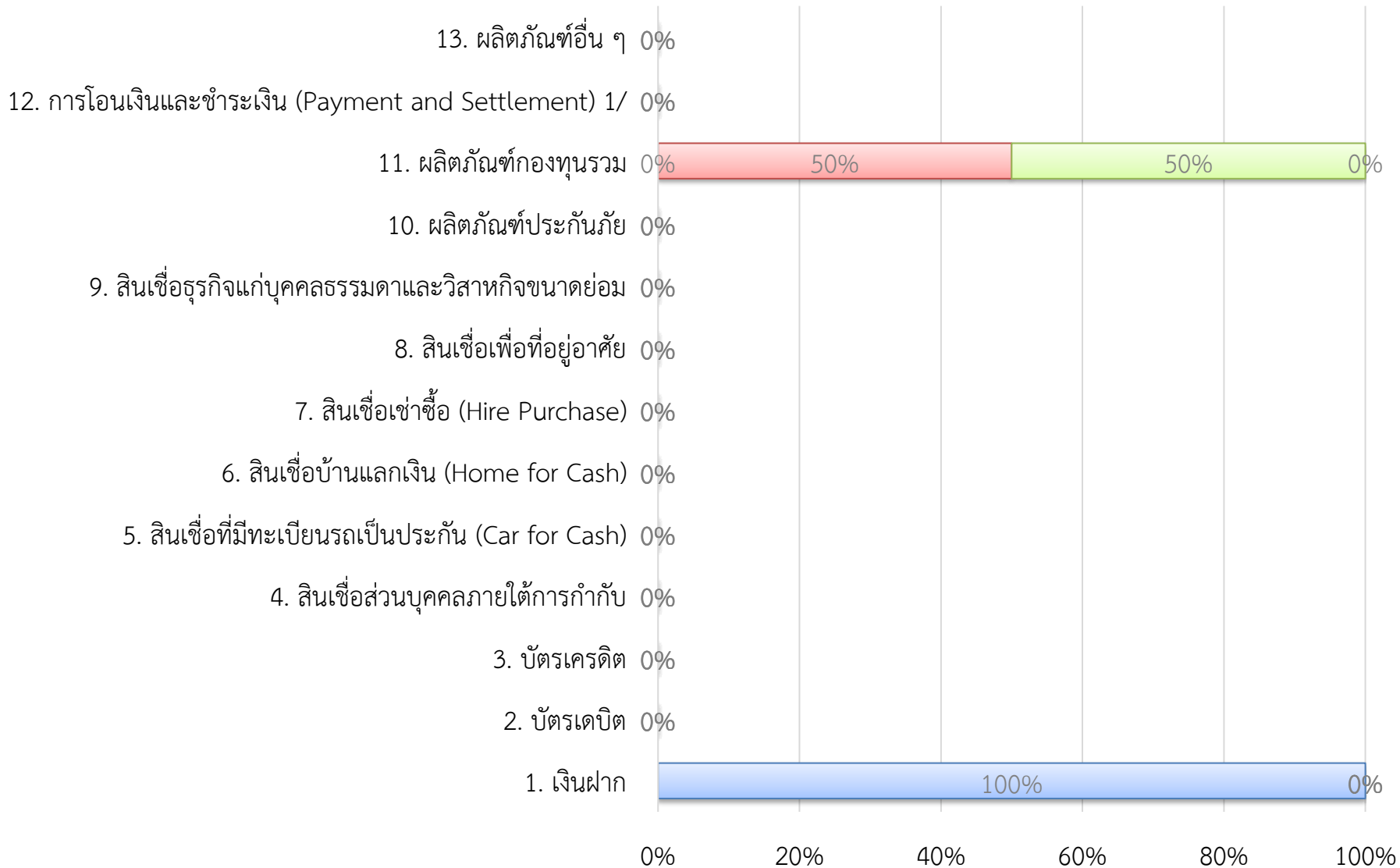
- ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
- การขายที่รีบร้อน
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- อื่นๆ (พฤติกรรม, ข้อจำกัด Mobile)

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 ผลลัพธ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน
ไตรมาส 1/2569

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนธนาคาร ในไตรมาส 1/2569
ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่อง เกิน 30 วัน