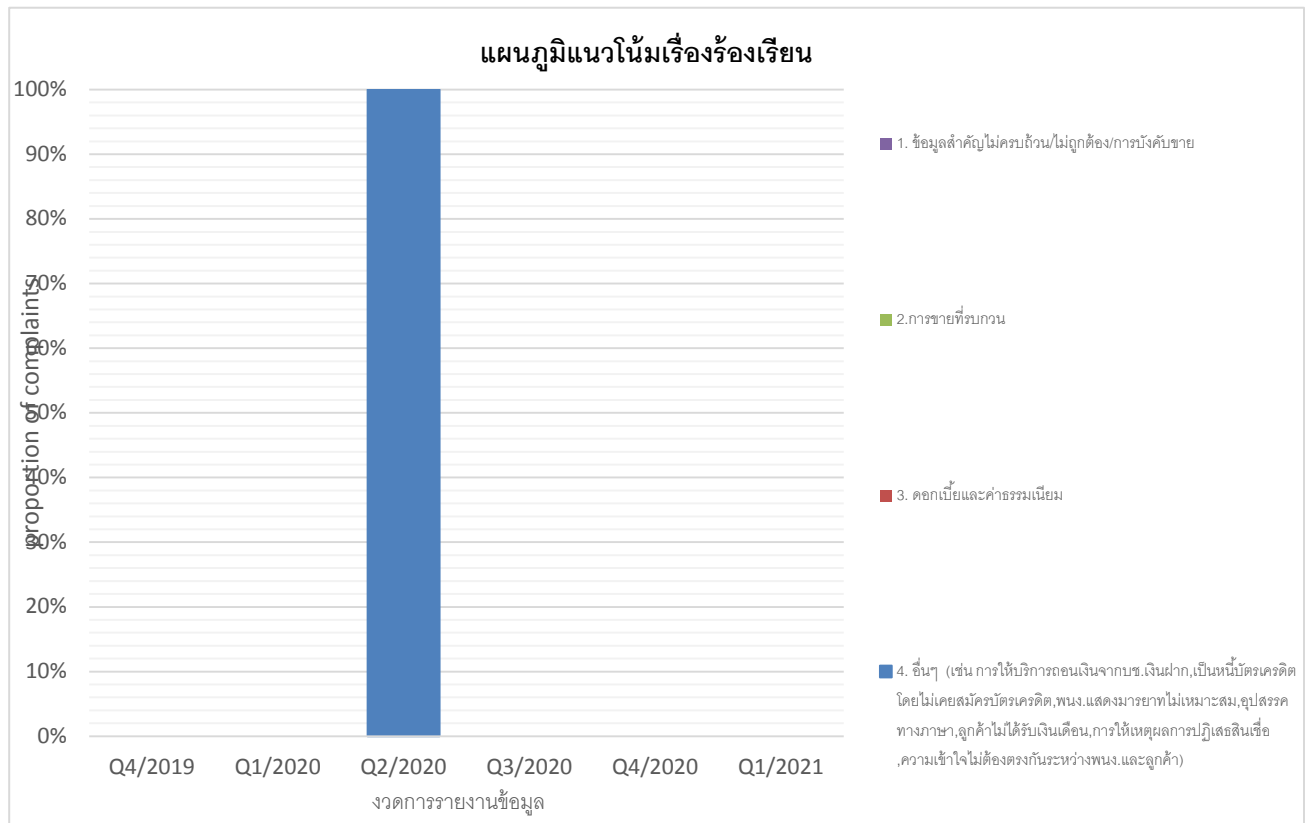


## การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

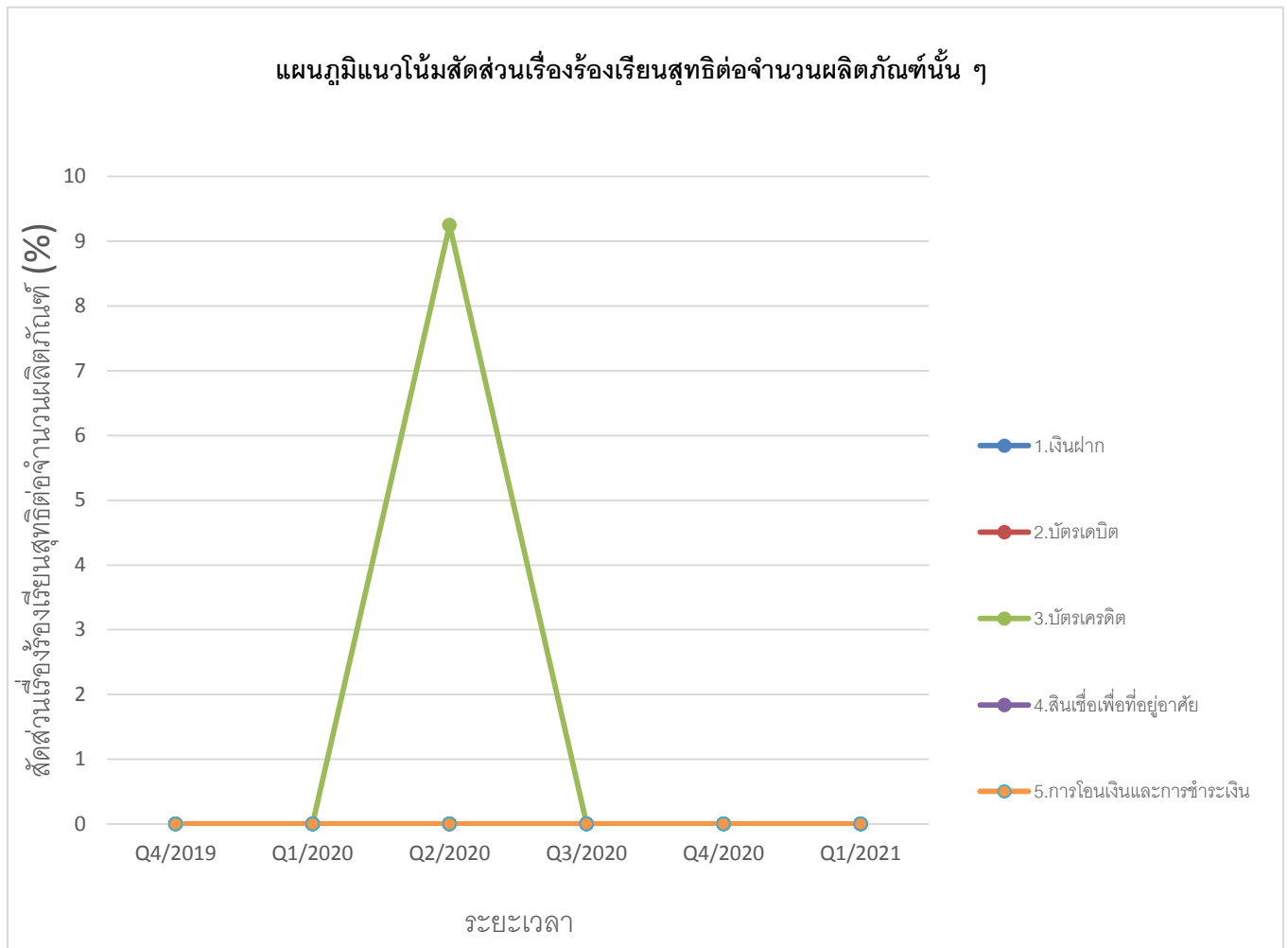
### 1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



#### หมายเหตุ

- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในไตรมาส 4 ปี 2019
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในไตรมาส 1 ปี 2020
- ไตรมาส 2 ปี 2020 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 1 เรื่อง ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” ที่มีปัญหาประเภทเดียวกัน จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 3 ปี 2020
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 4 ปี 2020
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 1 ปี 2021

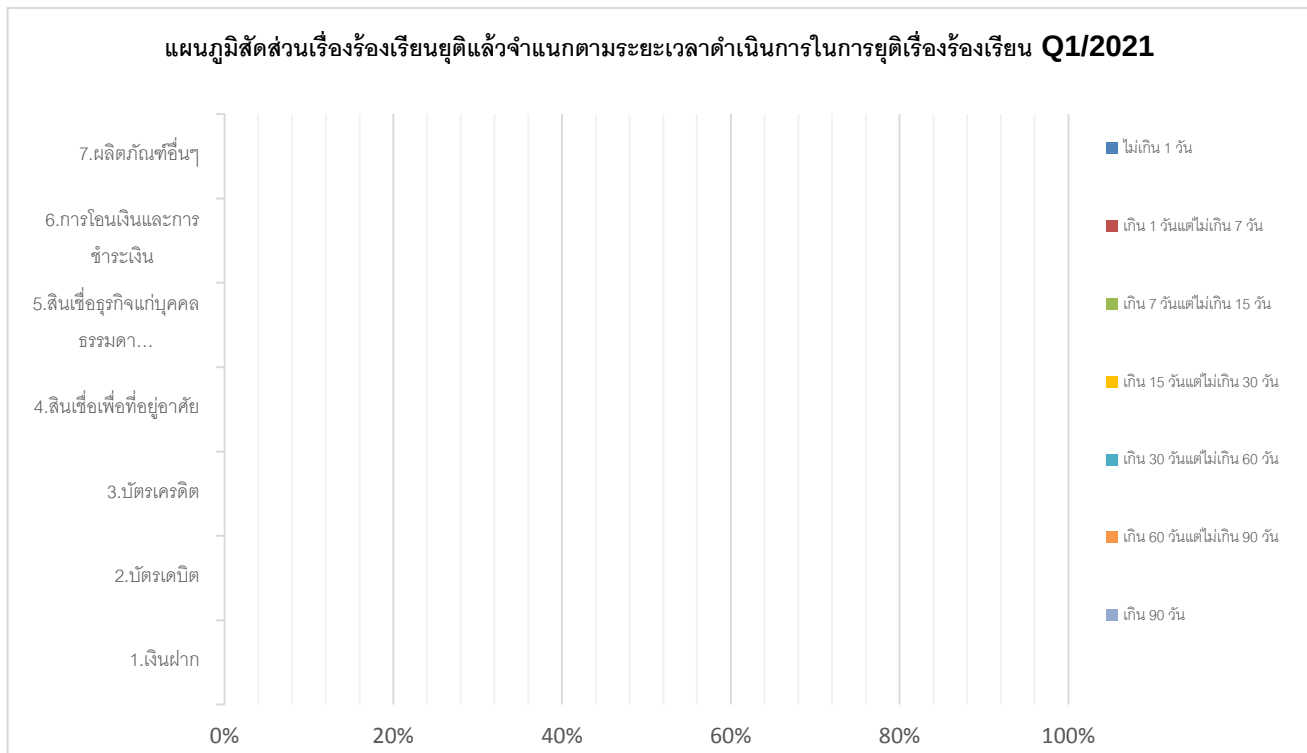
## 2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก



### หมายเหตุ

- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในไตรมาส 4 ปี 2019
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในไตรมาส 1 ปี 2020
- ไตรมาส 2 ปี 2020 : ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% ปรับ จีง scale โดยคูณด้วย 1,000 ดังนั้น บัตรเครดิต 0.009246% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 9.246%
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 3 ปี 2020
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 4 ปี 2020
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 1 ปี 2021

### 3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในไตรมาส 1 ปี 2021

### 4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

ไตรมาส 1 ปี 2021 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน