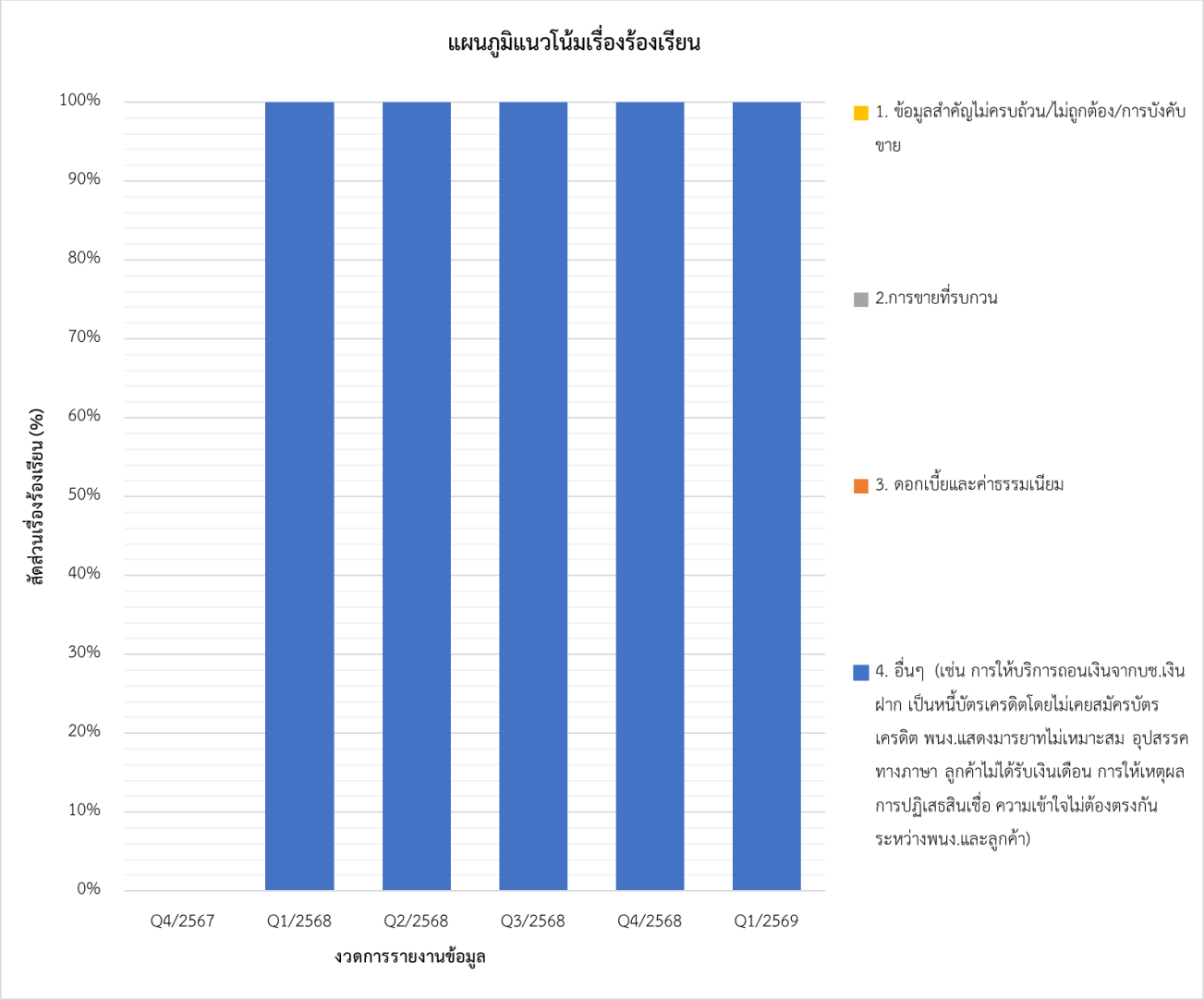
การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

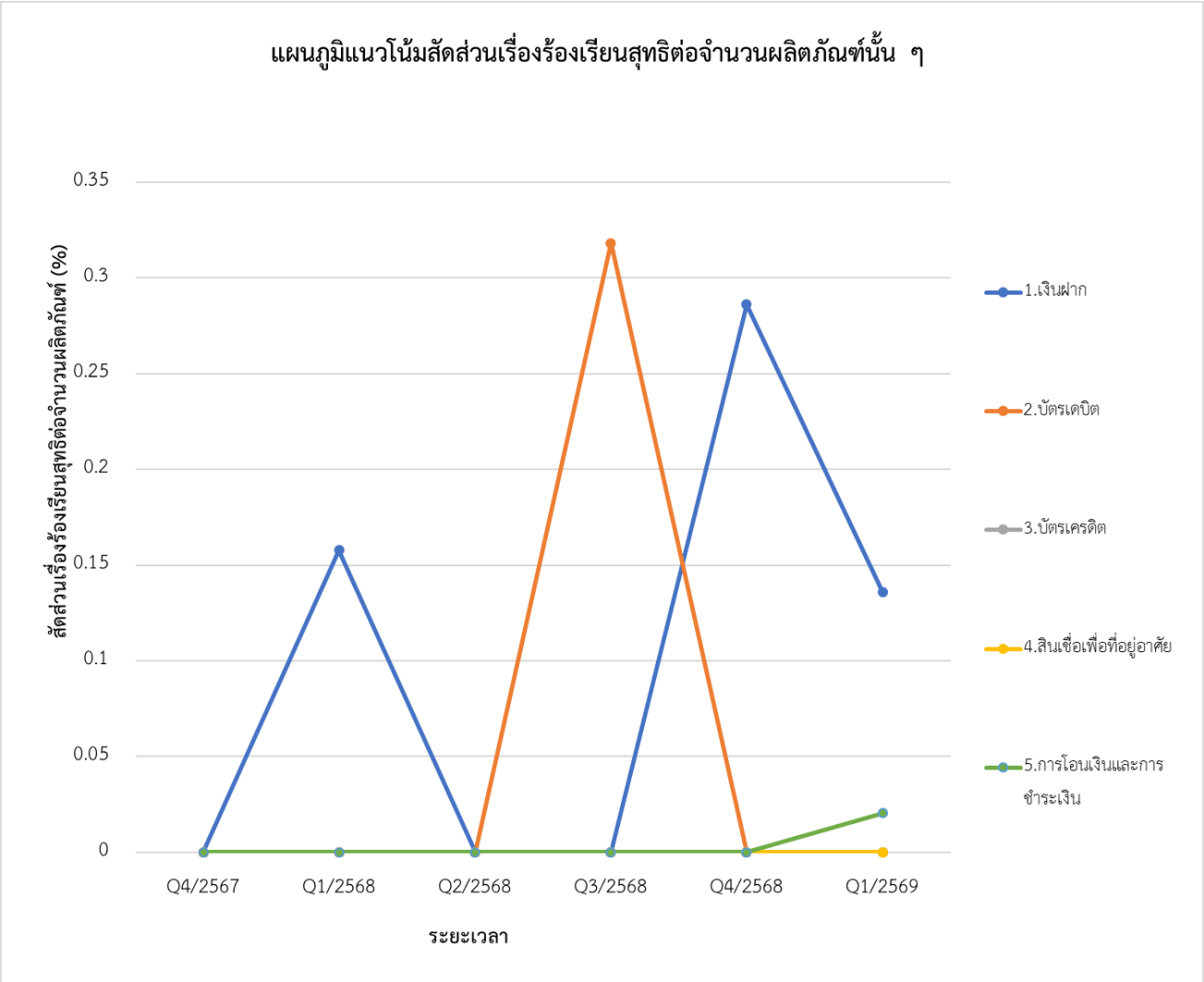
1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



<u>หมายเหตุ</u>

- ไตรมาส 4 ปี 2567 ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ
- ไตรมาส 1 ปี 2568 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 1 เรื่อง จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%
- ไตรมาส 2 ปี 2568 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 1 เรื่อง จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%
- ไตรมาส 3 ปี 2568 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 1 เรื่อง จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%
- ไตรมาส 4 ปี 2568 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 2 เรื่อง จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%
- ไตรมาส 1 ปี 2569 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่นๆ” จำนวน 2 เรื่อง จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%

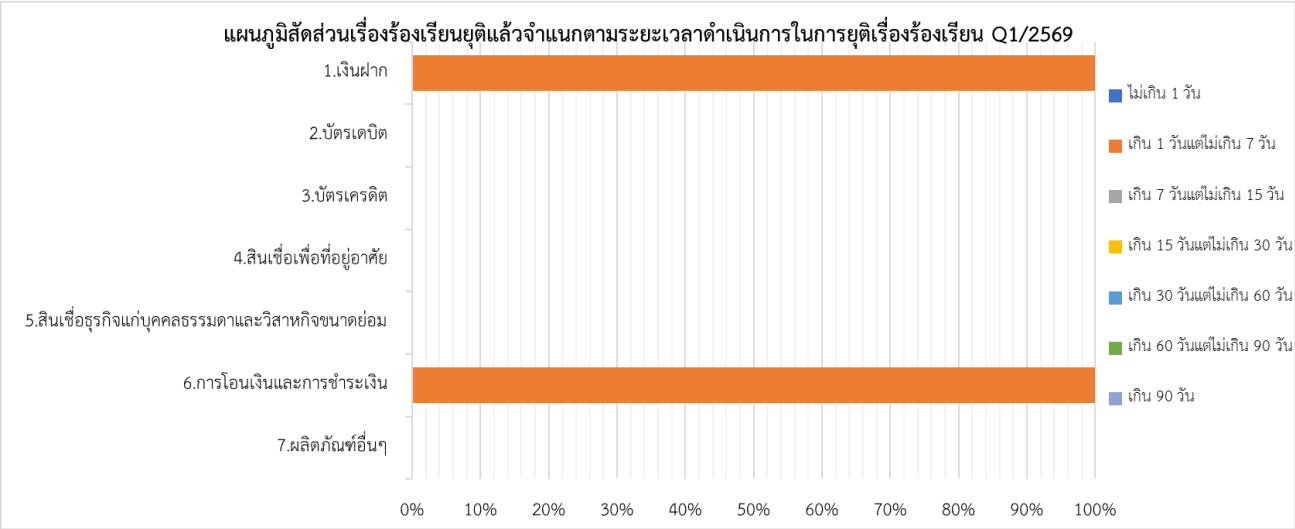
2. **แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก**



<u>หมายเหตุ</u>

- ไตรมาส 4 ปี 2567: ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ
- ไตรมาส 1 ปี 2568: ผลิตภัณฑ์มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% จึงปรับ scale โดยคูณด้วย 100 ดังนั้น การโอนเงินและชำระเงิน 0.001576591% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 0.157%
- ไตรมาส 2 ปี 2568: ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ แต่มี 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตอบกลับคำถามลูกค้าล่าช้า จึงไม่แสดงในแผนภูมิ
- ไตรมาส 3 ปี 2568: ผลิตภัณฑ์มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% จึงปรับ scale โดยคูณด้วย 100 ดังนั้น สินเชื่อบัตรเครดิต 0.003182179% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 0.3182%
- ไตรมาส 4 ปี 2568: ผลิตภัณฑ์มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% จึงปรับ scale โดยคูณด้วย 100 ดังนั้น เงินฝาก 0.002859921% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 0.285%
- ไตรมาส 1 ปี 2569: ผลิตภัณฑ์มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% จึงปรับ scale โดยคูณด้วย 100 ดังนั้น เงินฝาก 0.135998912% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 0.136% การโอนเงินและการชำระเงิน 0.020461907% จึงแสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 0.020%

3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน



<u>หมายเหตุ</u>

- ในไตรมาส 1 ปี 2569 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ 2 เรื่อง

4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 30 วัน

<u>ไตรมาส 1 ปี 2569</u> – ไม่มีเรื่องร้องเรียนสุทธิที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน