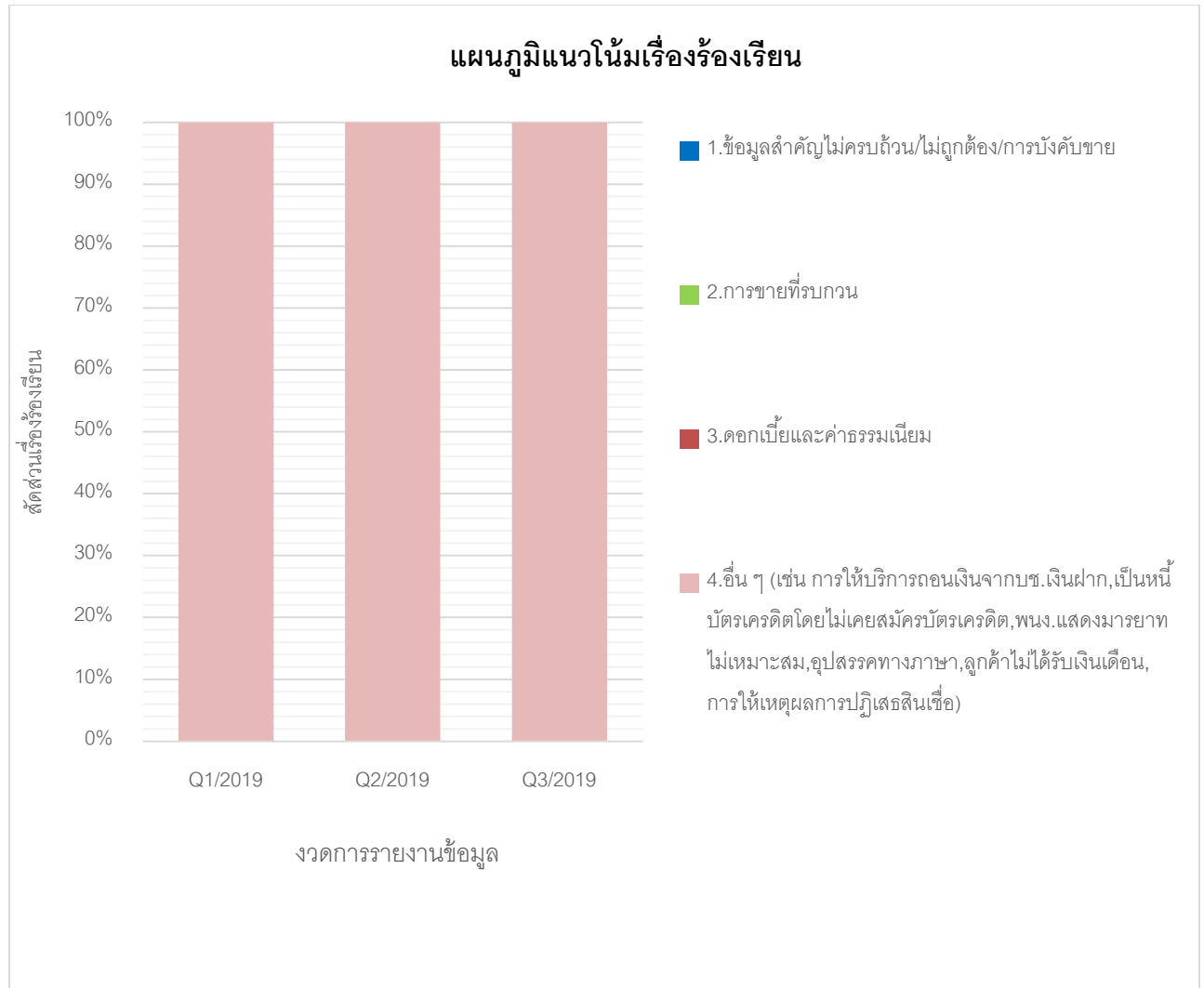


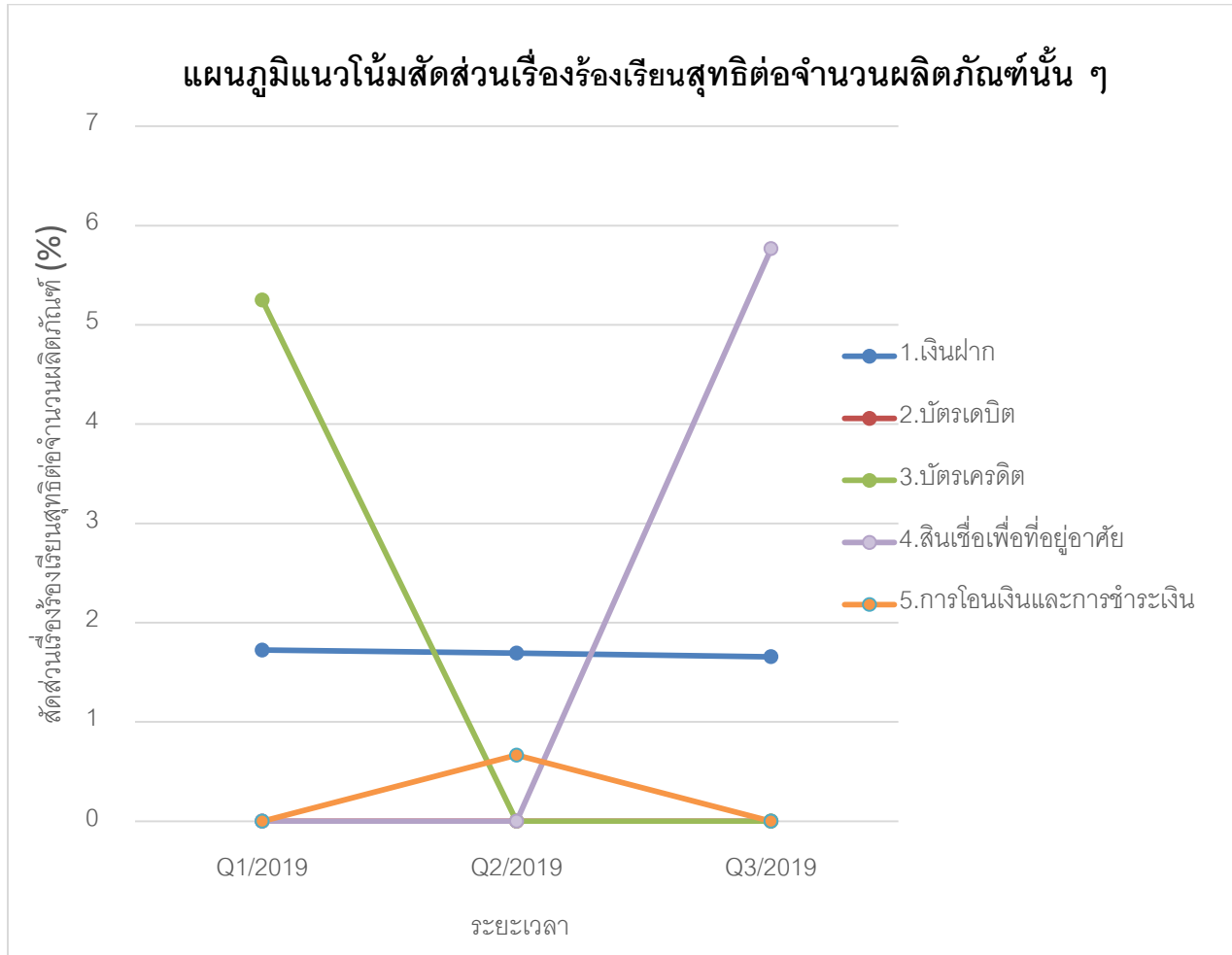
การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการให้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



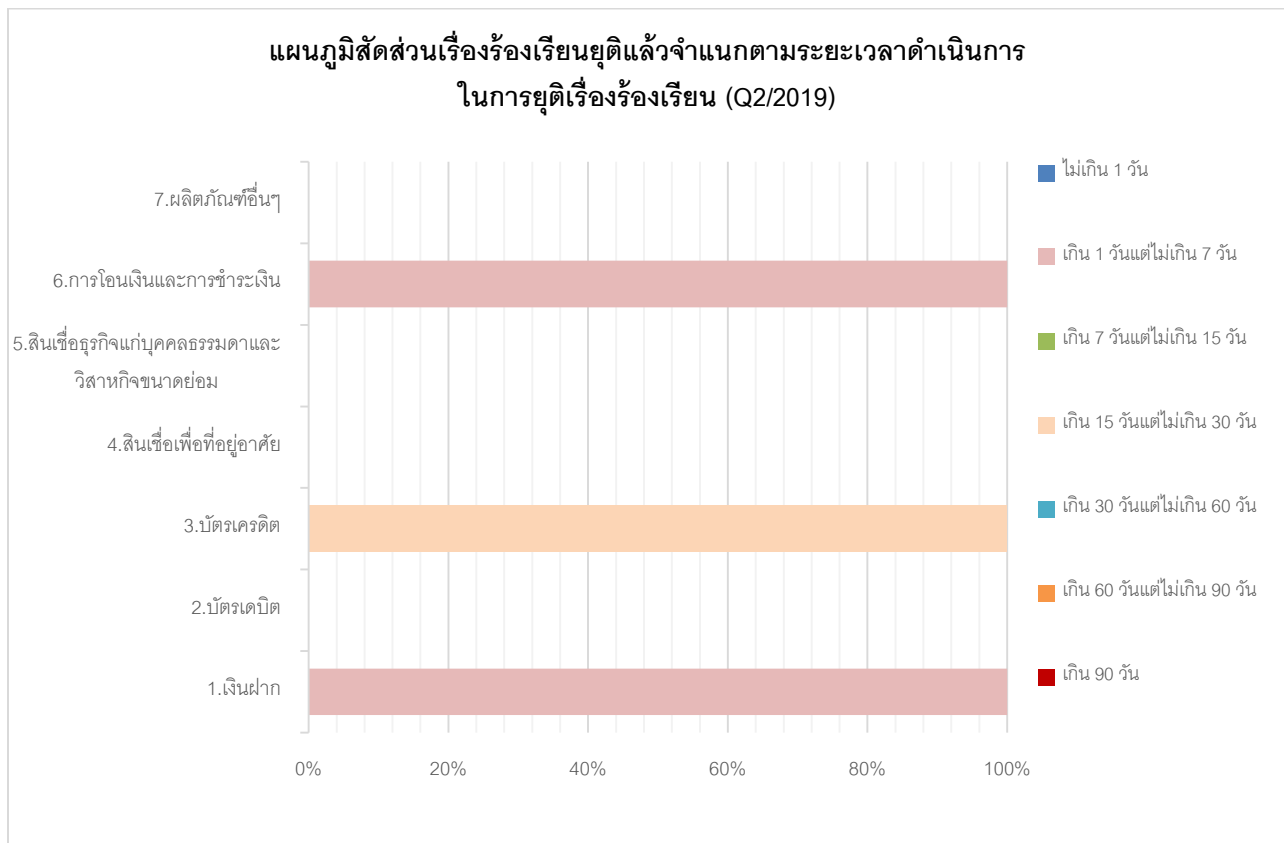
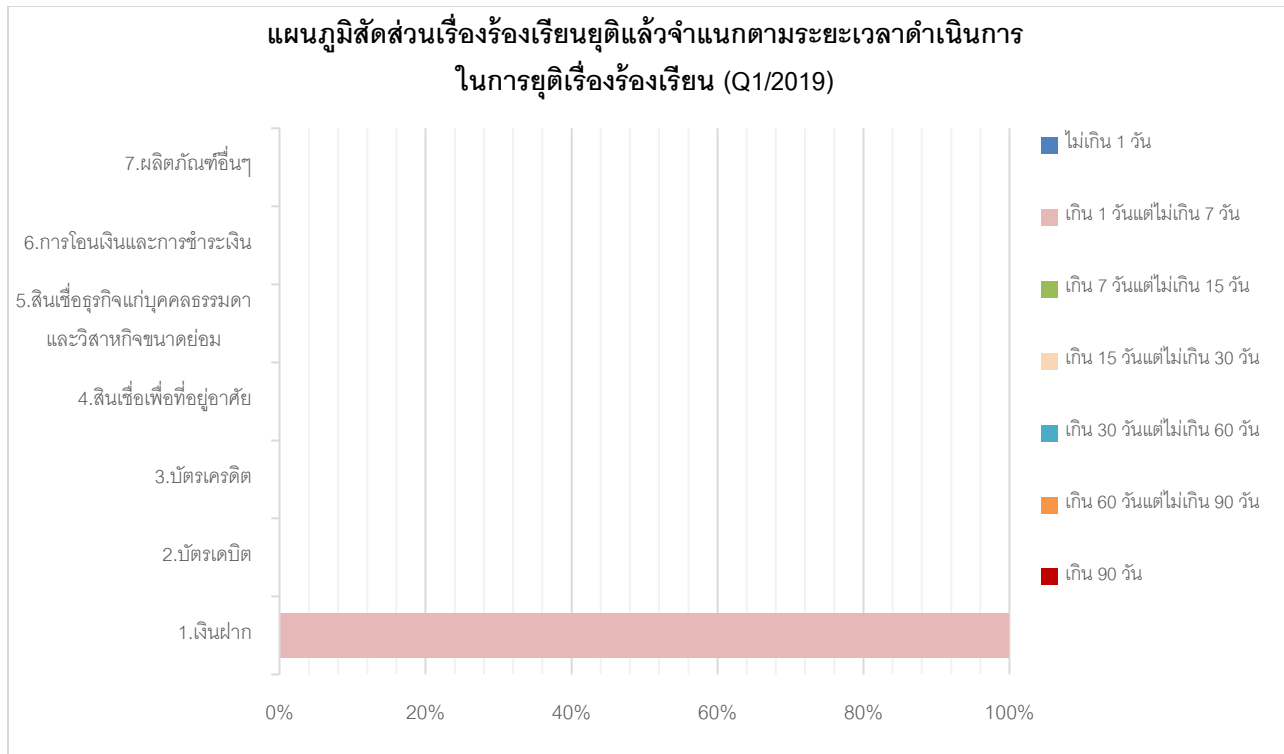
หมายเหตุ (1) Q1/2019 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่น ๆ” จำนวน 2 เรื่อง (2) Q2/2019 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่น ๆ” จำนวน 3 เรื่อง (3) Q3/2019 มีเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่น ๆ” จำนวน 2 เรื่อง ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิในหัวข้อ “อื่น ๆ” ที่มีปัญหาประเภทเดียวกัน จึงแสดงแผนภูมิคิดเป็น 100%

2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก

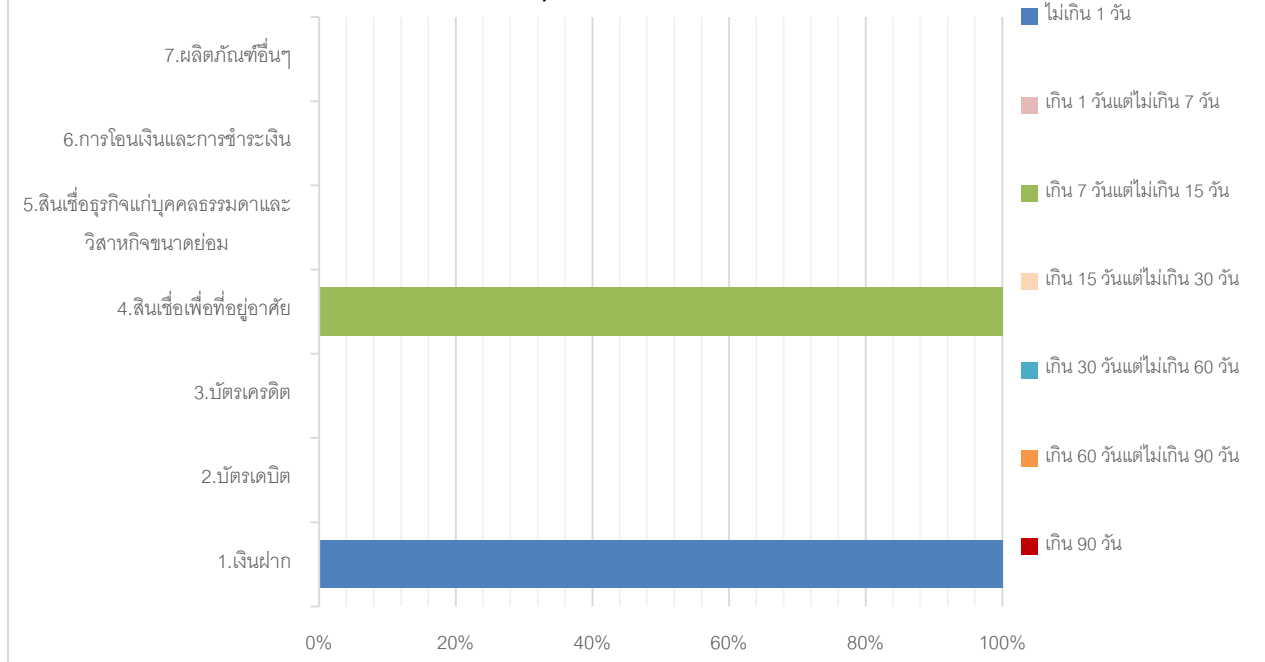


หมายเหตุ ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% ปรับ scale โดยคูณด้วย 1,000 ได้แก่ (1) Q1/2019 : เงินฝาก 0.001723% และ บัตรเครดิต 0.005249% แสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 1.723% และ 5.249% ตามลำดับ (2) Q2/2019 : เงินฝาก 0.001693% และการโอนเงินและการชำระเงิน 0.000665% แสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 1.693% และ 0.665% ตามลำดับ (3) Q3/2019 : เงินฝาก 0.001657% แสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 1.657% ทั้งนี้ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน Q3/2019 มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ คิดเป็น 0.05767% ปรับ scale โดยคูณด้วย 100 แสดงข้อมูลในแผนภูมิเป็น 5.767%

3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน



แผนภูมิสัดส่วนเรื่องร้องเรียนยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ
ในการยุติเรื่องร้องเรียน (Q3/2019)



4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

Q1/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน

Q2/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน

Q3/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน