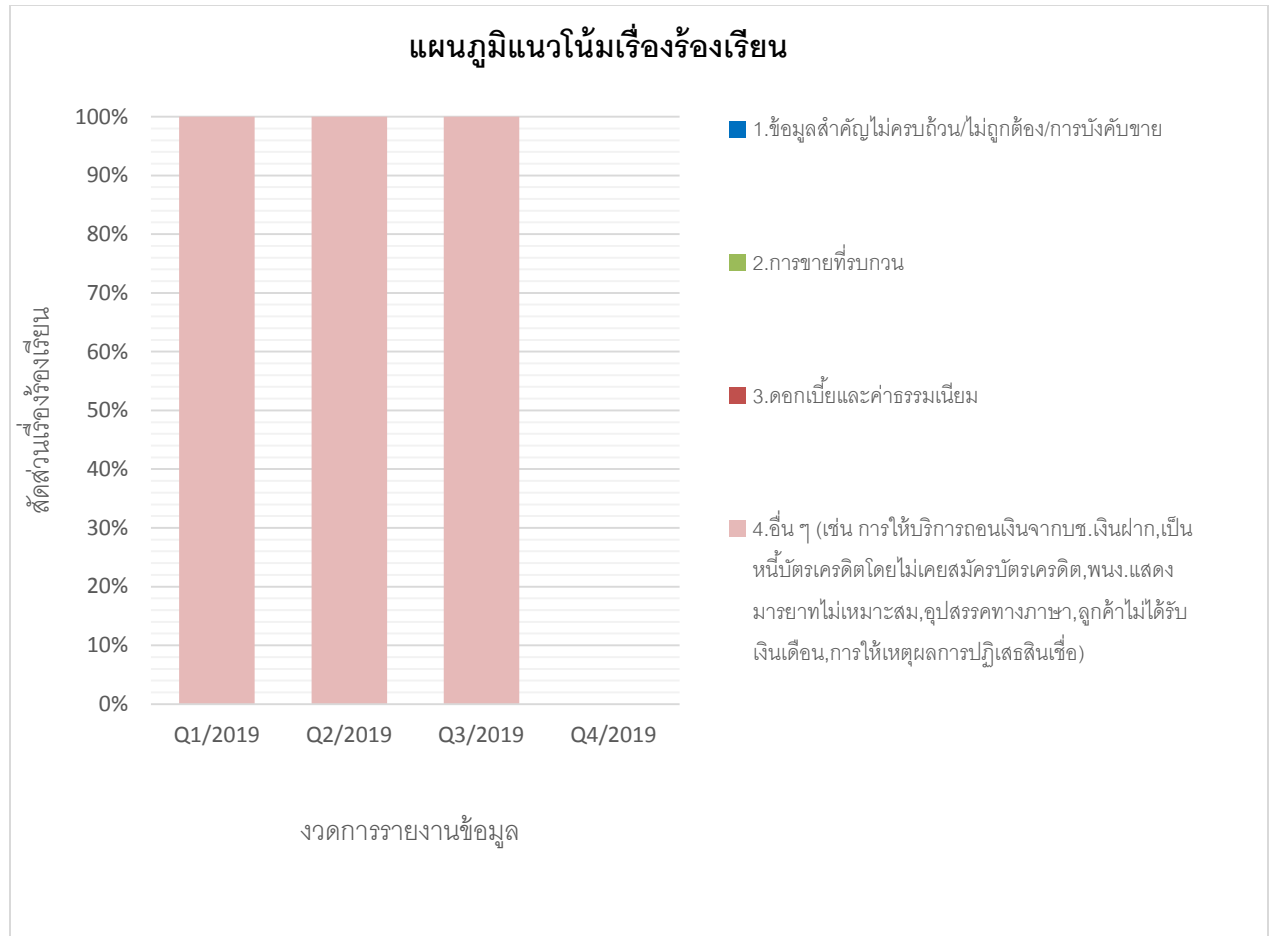


การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการให้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

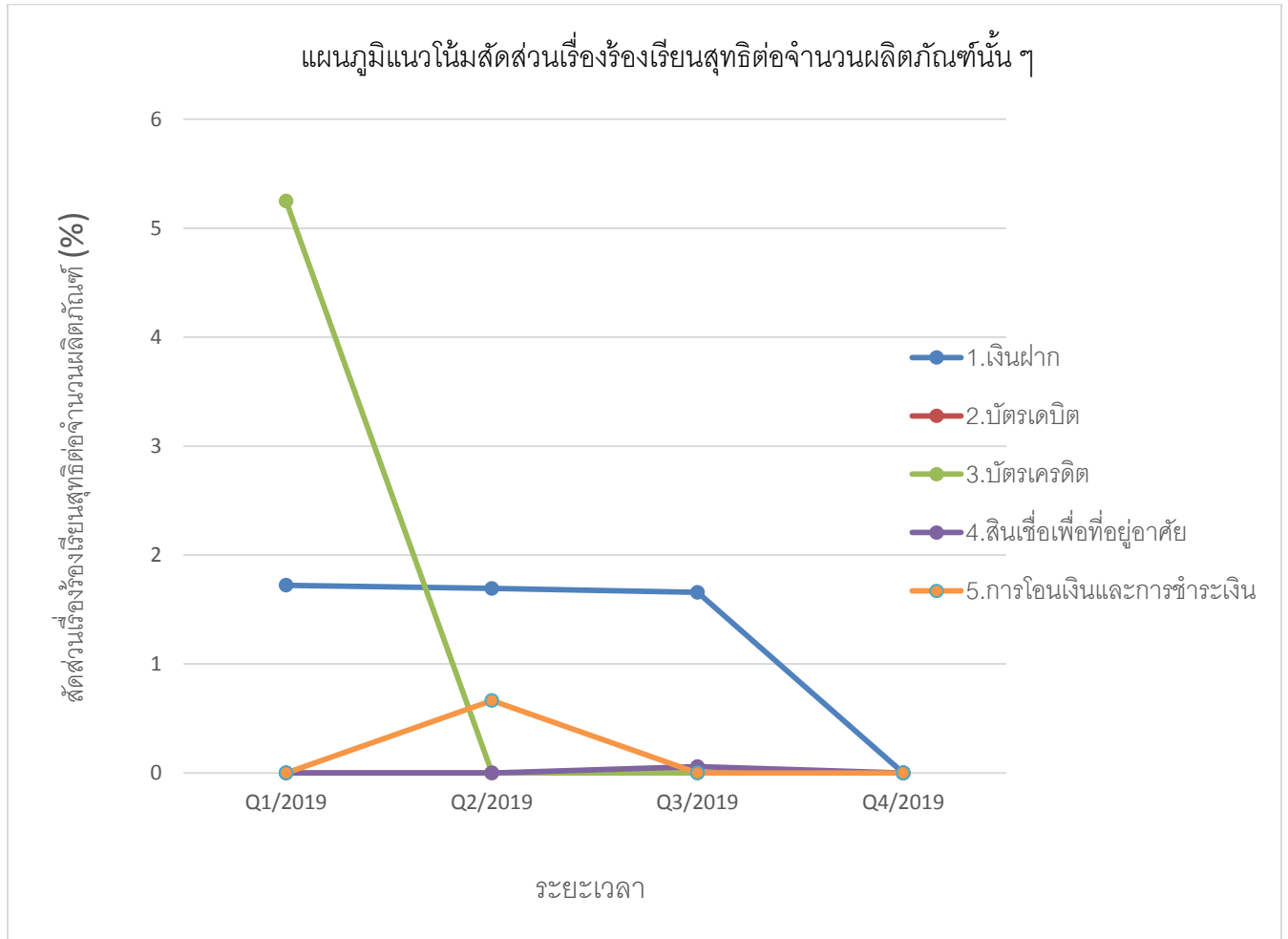
1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



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%
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนใน Q4/2019

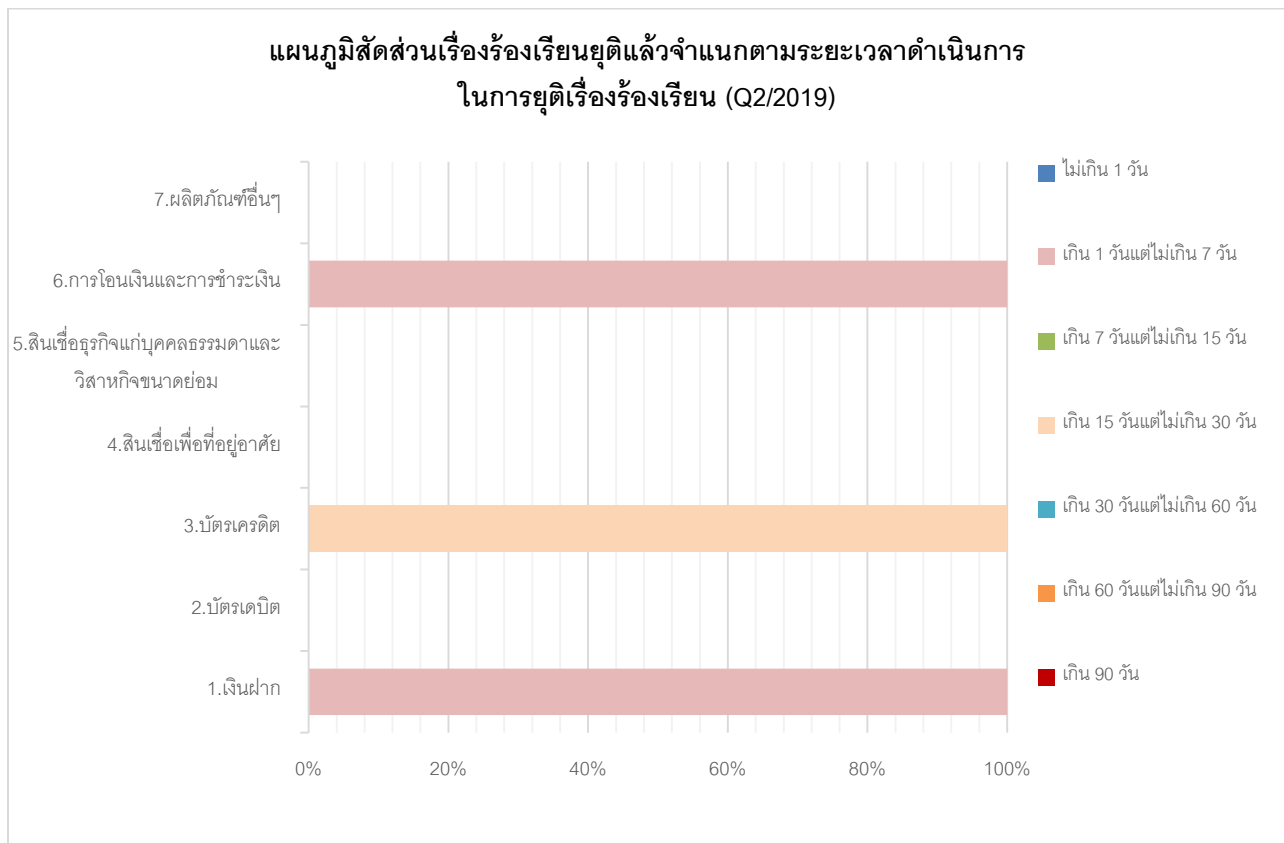
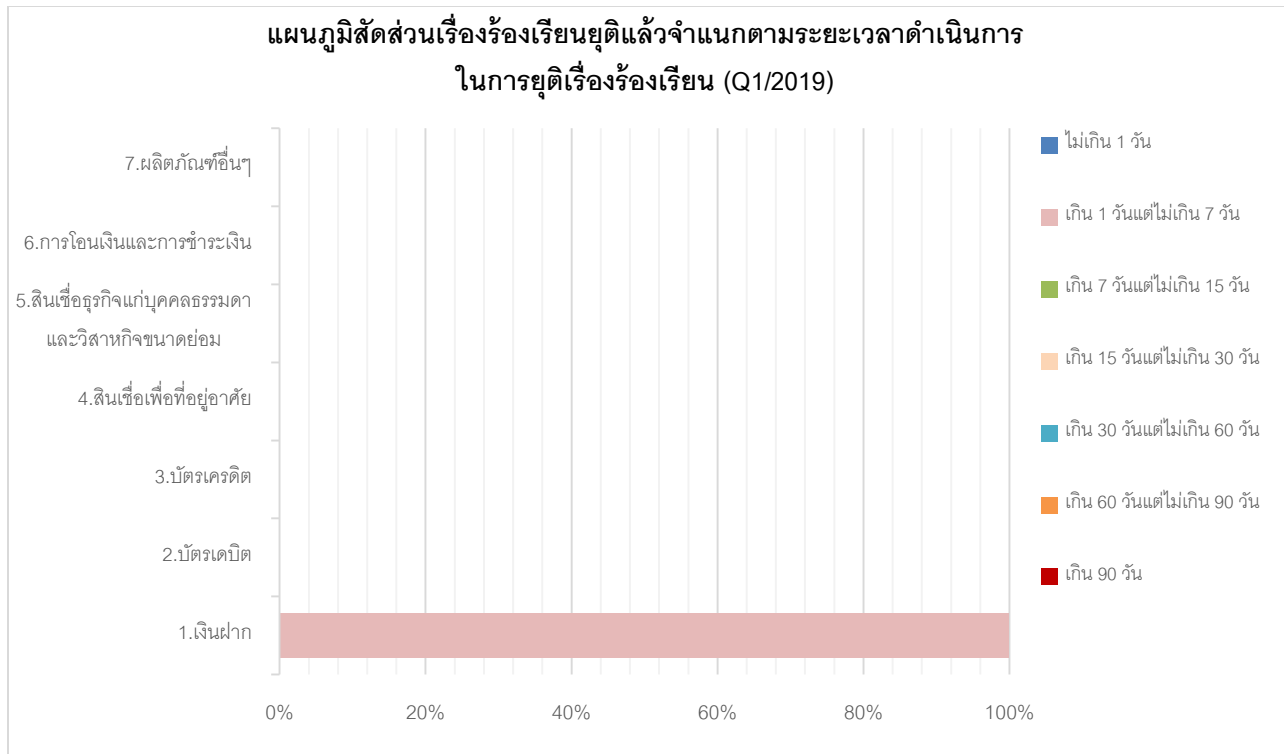
2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก

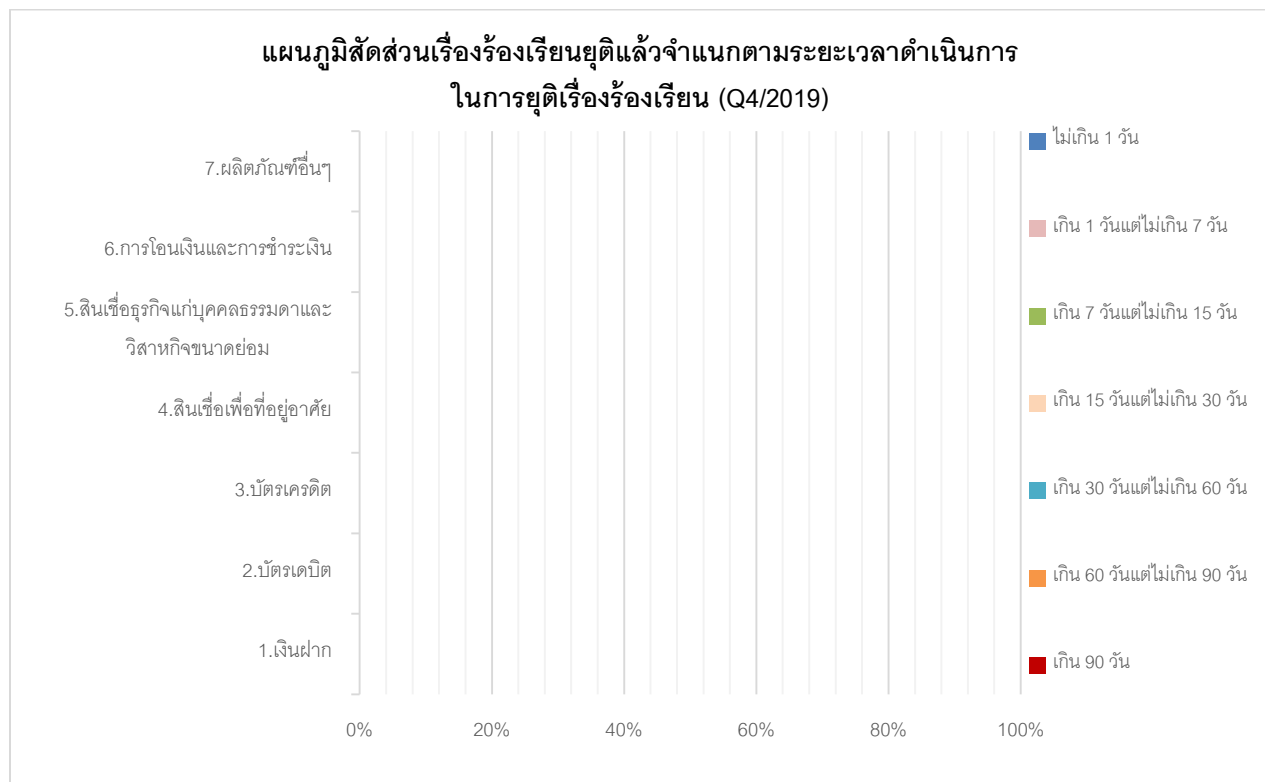
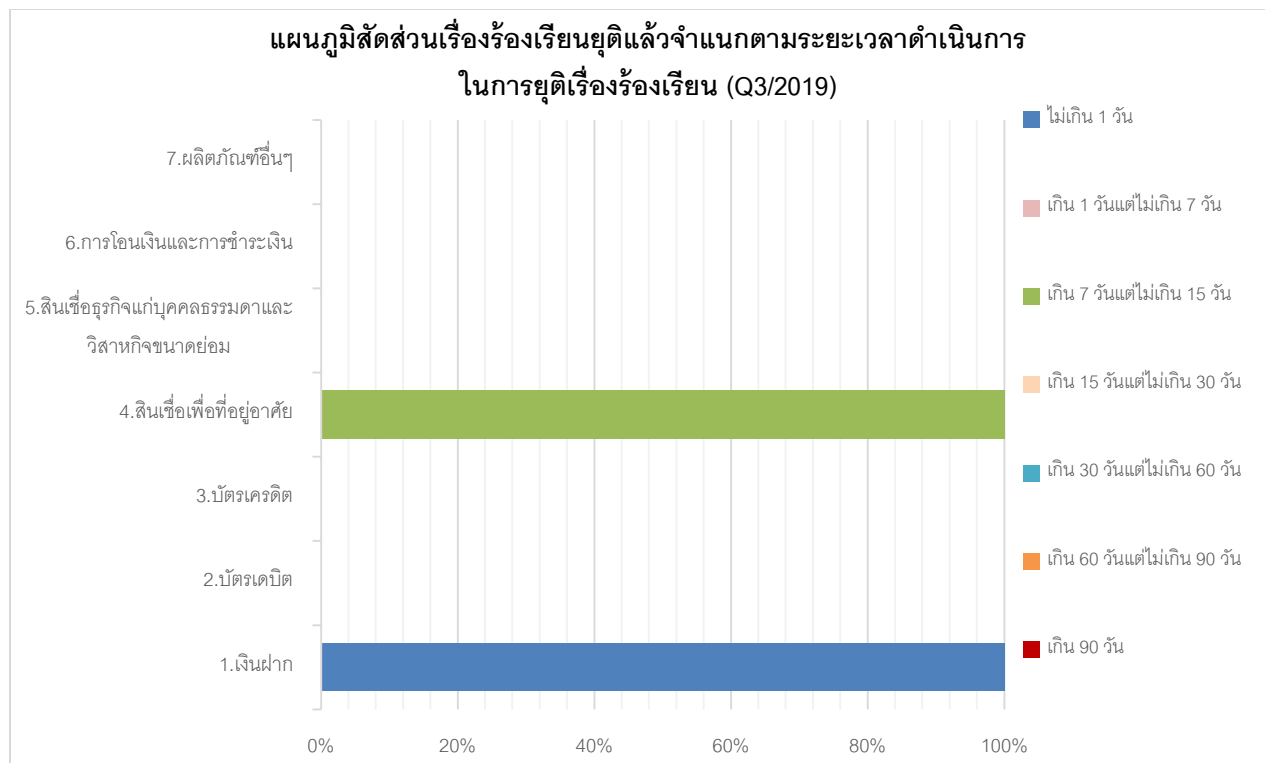


หมายเหตุ

- 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%
- ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนใน Q4/2019

3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน





หมายเหตุ ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนใน Q4/2019

4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

Q1/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน

Q2/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน

Q3/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน

Q4/2019 - ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ระยะเวลายุติเรื่องเกิน 30 วัน