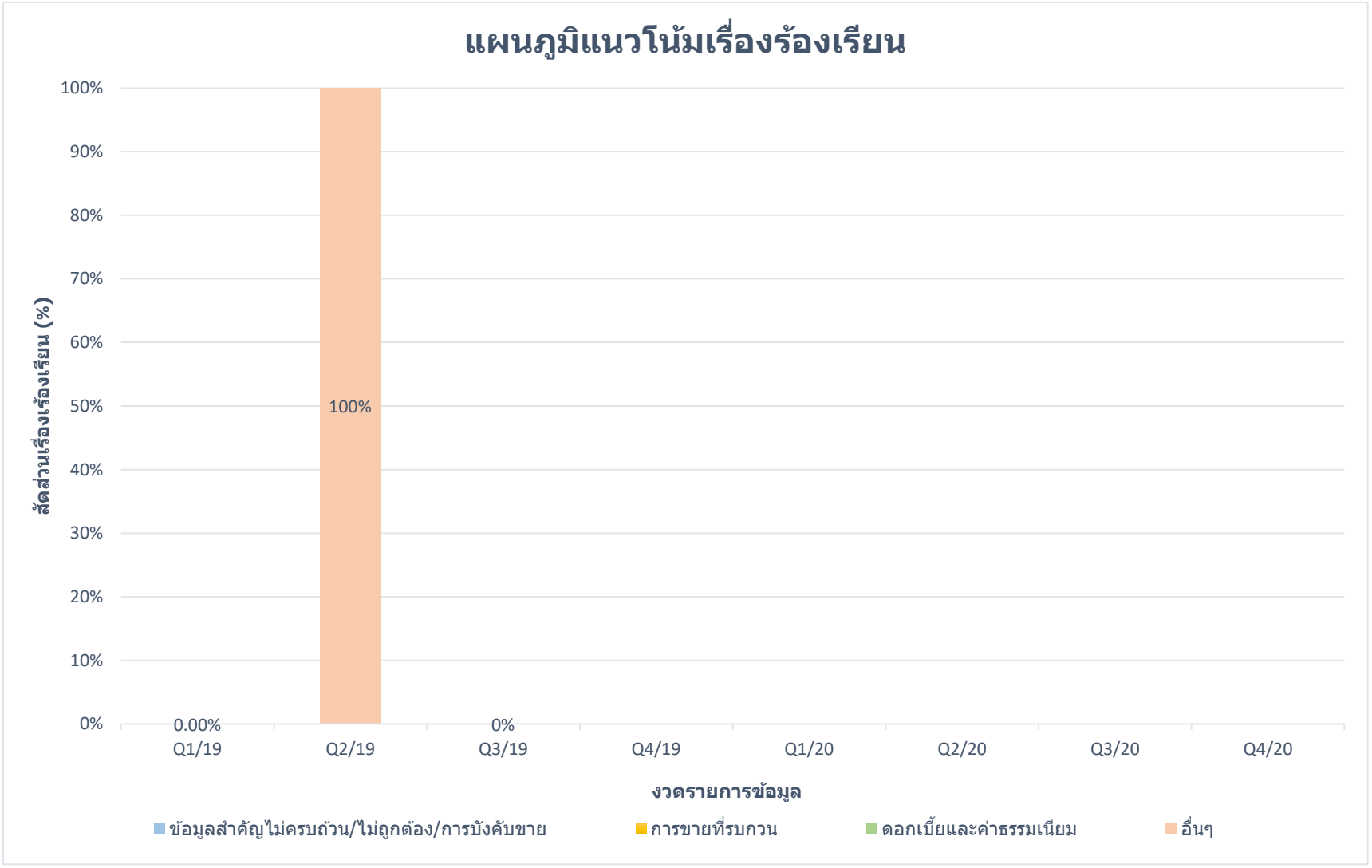
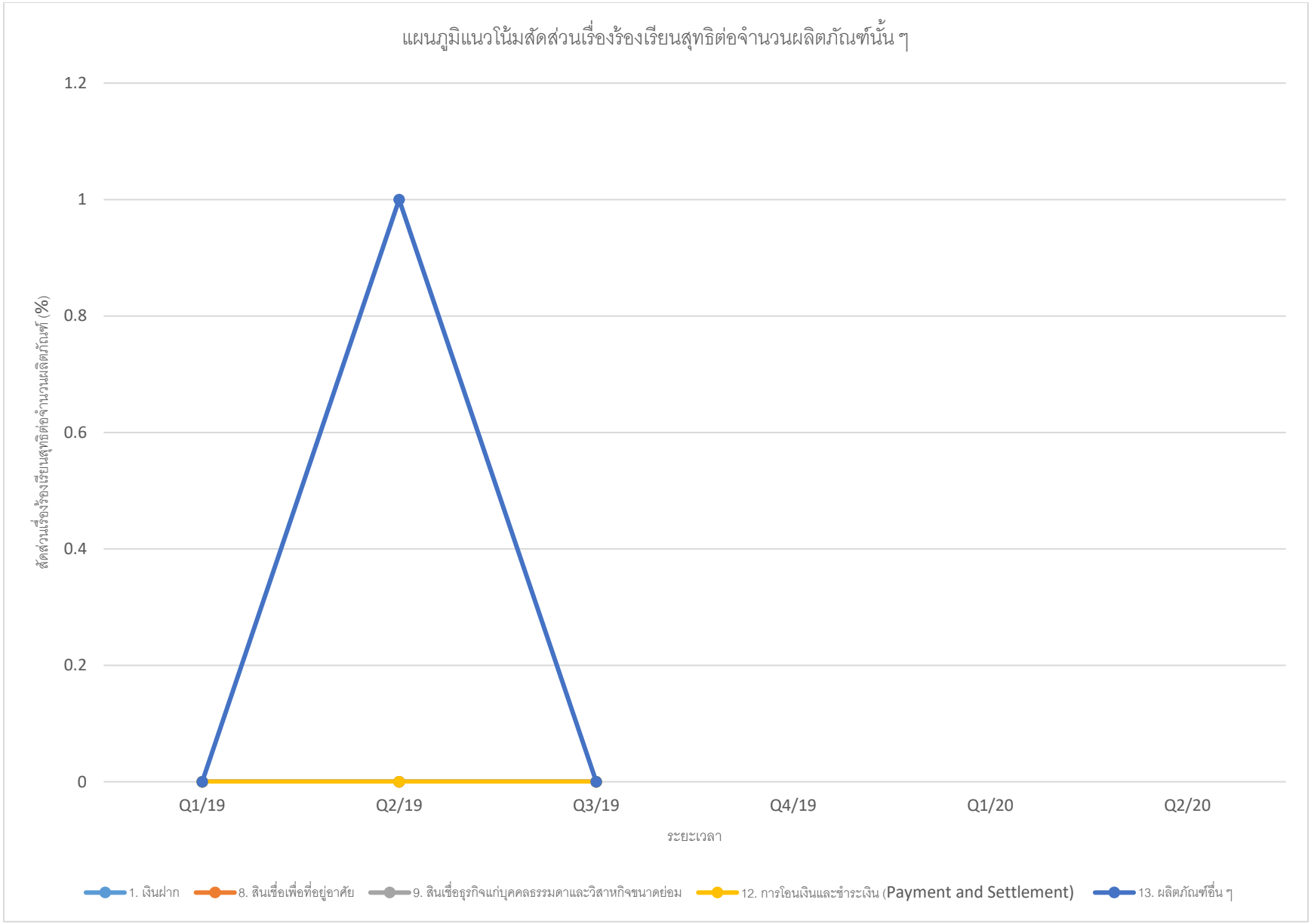
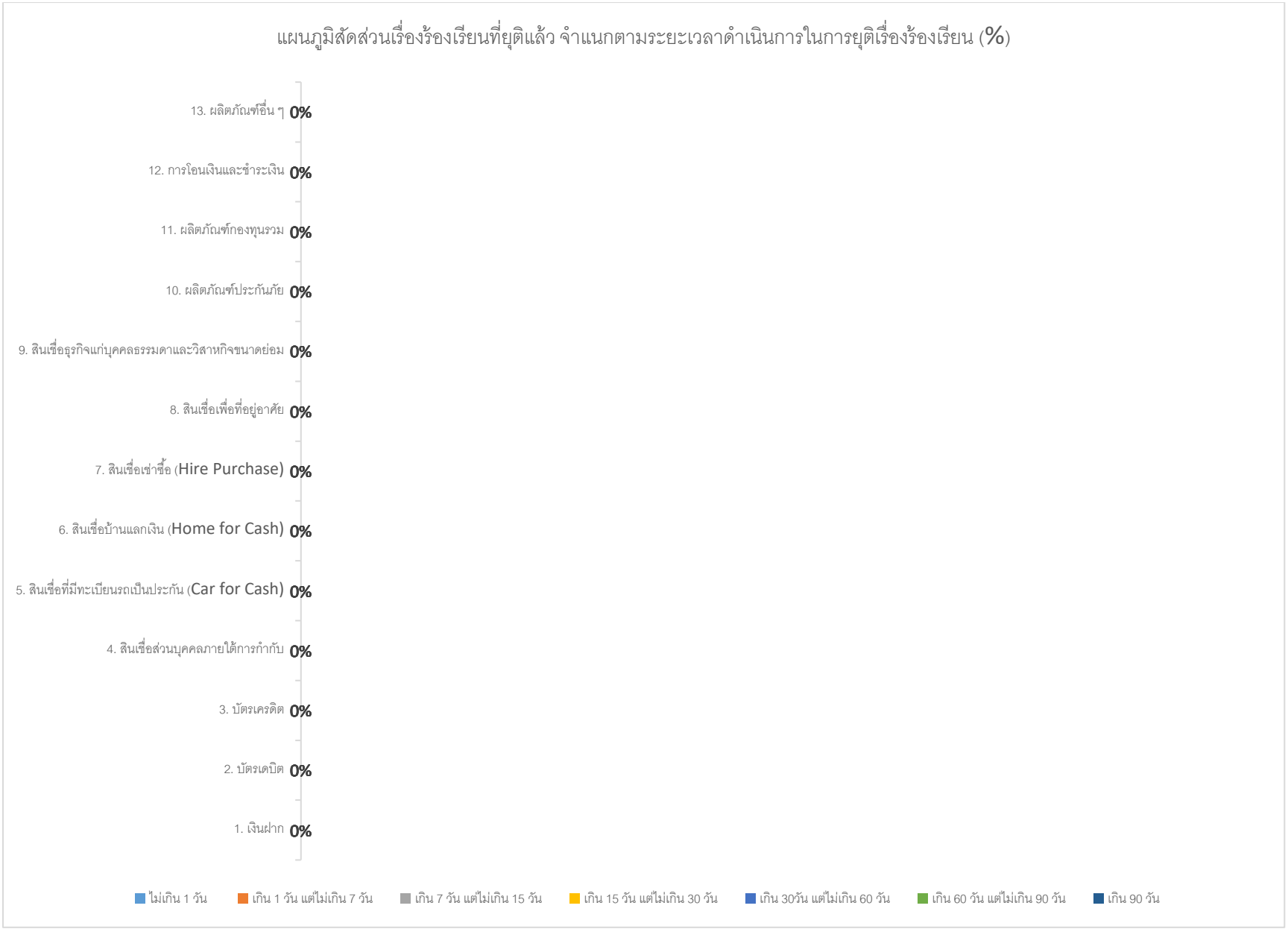
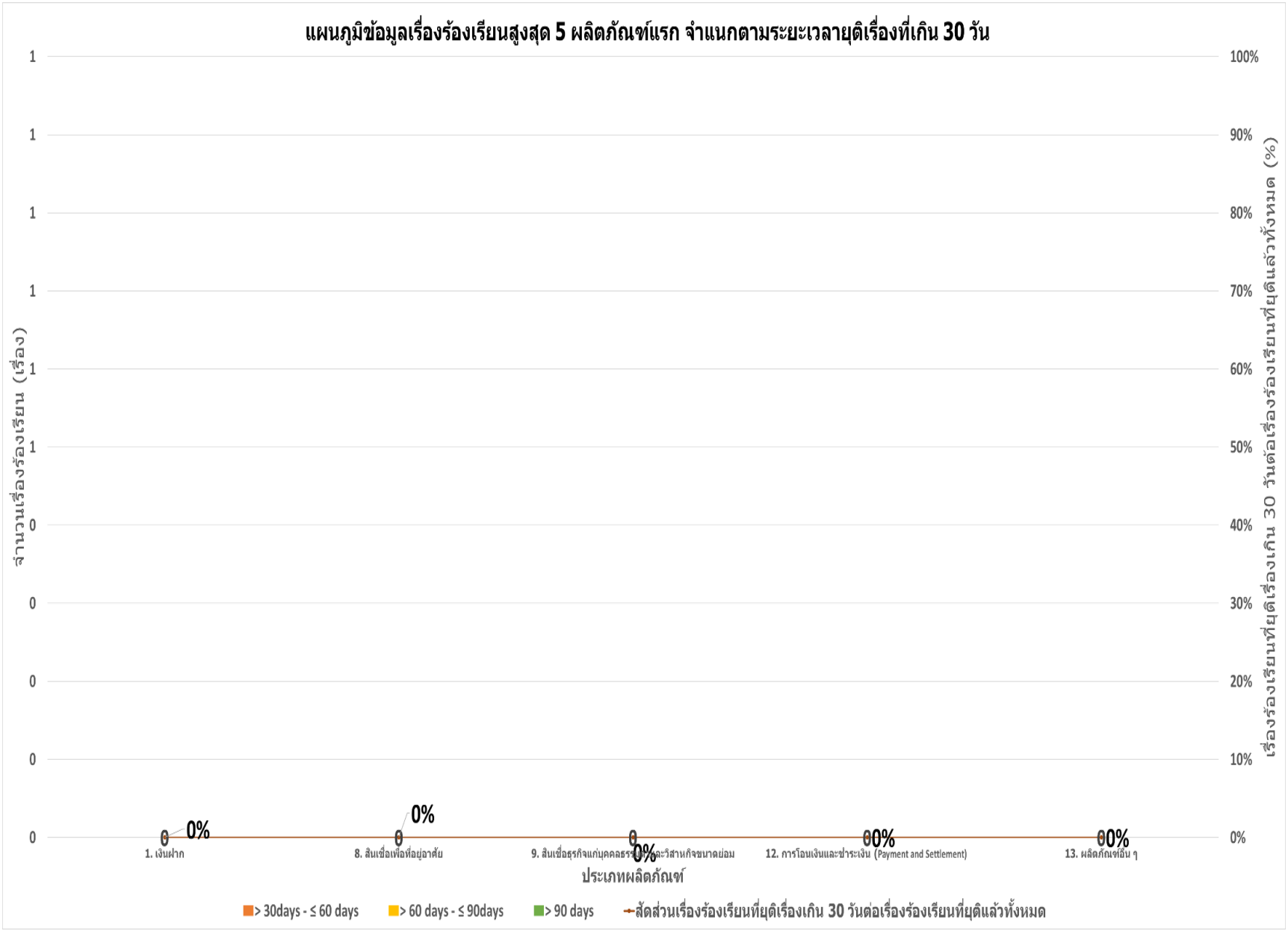
Q3


แผนภูมิแนวโน้มเรื่องร้องเรียน
สัดส่วนเรื่องร้องเรียน (%)
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
100%
0.00%
0%
Q1/19
Q2/19
Q3/19
Q4/19
Q1/20
Q2/20
Q3/20
Q4/20
งวดรายการข้อมูล
ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
การขายที่รบกวน
ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
อื่นๆ


แผนภูมิแนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ
1.2
1
0.8
0.6
0.4
0.2
0
สัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ (%)
Q1/19
Q2/19
Q3/19
Q4/19
Q1/20
Q2/20
ระยะเวลา
1. เงินฝาก
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ


แผนภูมิสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ 0%
12. การโอนเงินและชำระเงิน 0%
11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม 0%
10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย 0%
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม 0%
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 0%
7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) 0%
6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) 0%
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) 0%
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ 0%
3. บัตรเครดิต 0%
2. บัตรเดบิต 0%
1. เงินฝาก 0%
ไม่เกิน 1 วัน
เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน
เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน
เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน
เกิน 30วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน
เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน
เกิน 90 วัน


แผนภูมิข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 30 วัน
จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
เรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วันต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมด (%)
1
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0
0%
1. เงินฝาก
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ
ประเภทผลิตภัณฑ์
> 30days - ≤ 60 days
> 60 days - ≤ 90days
> 90 days
สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วันต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมด