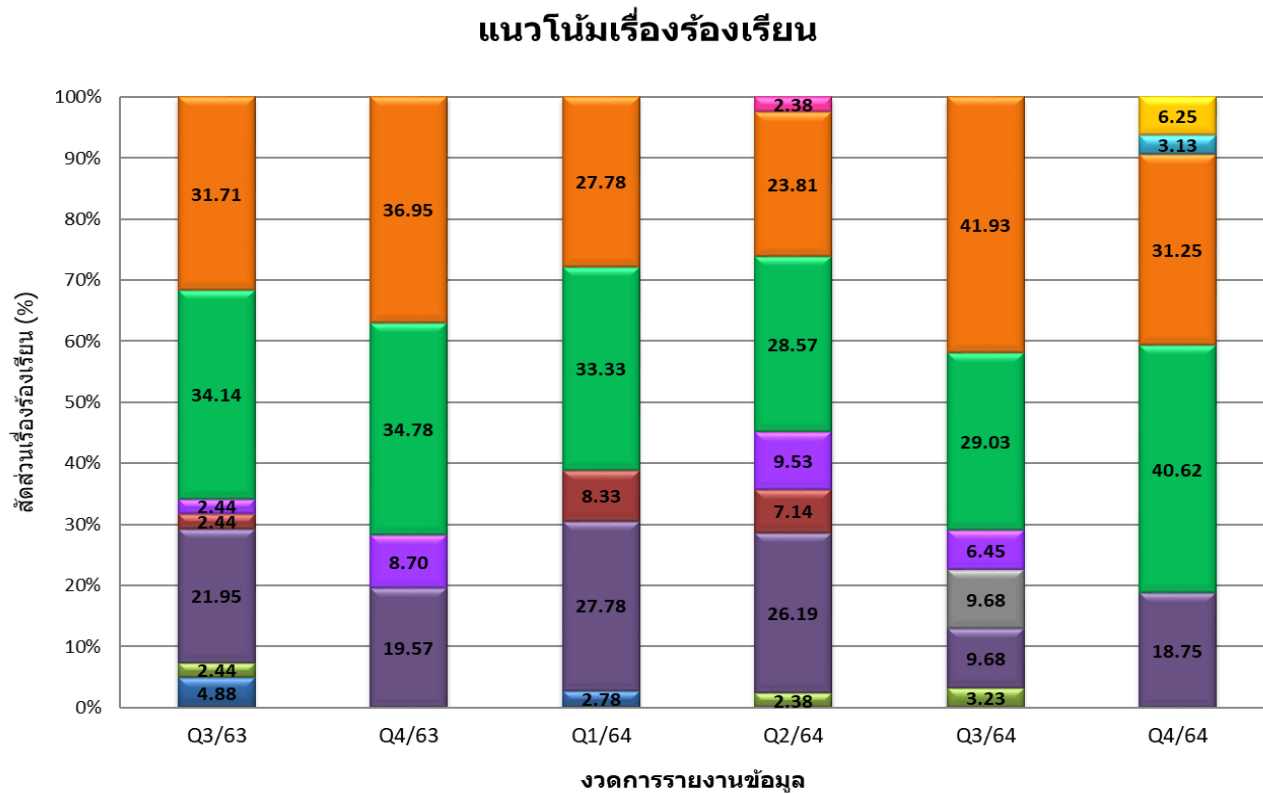


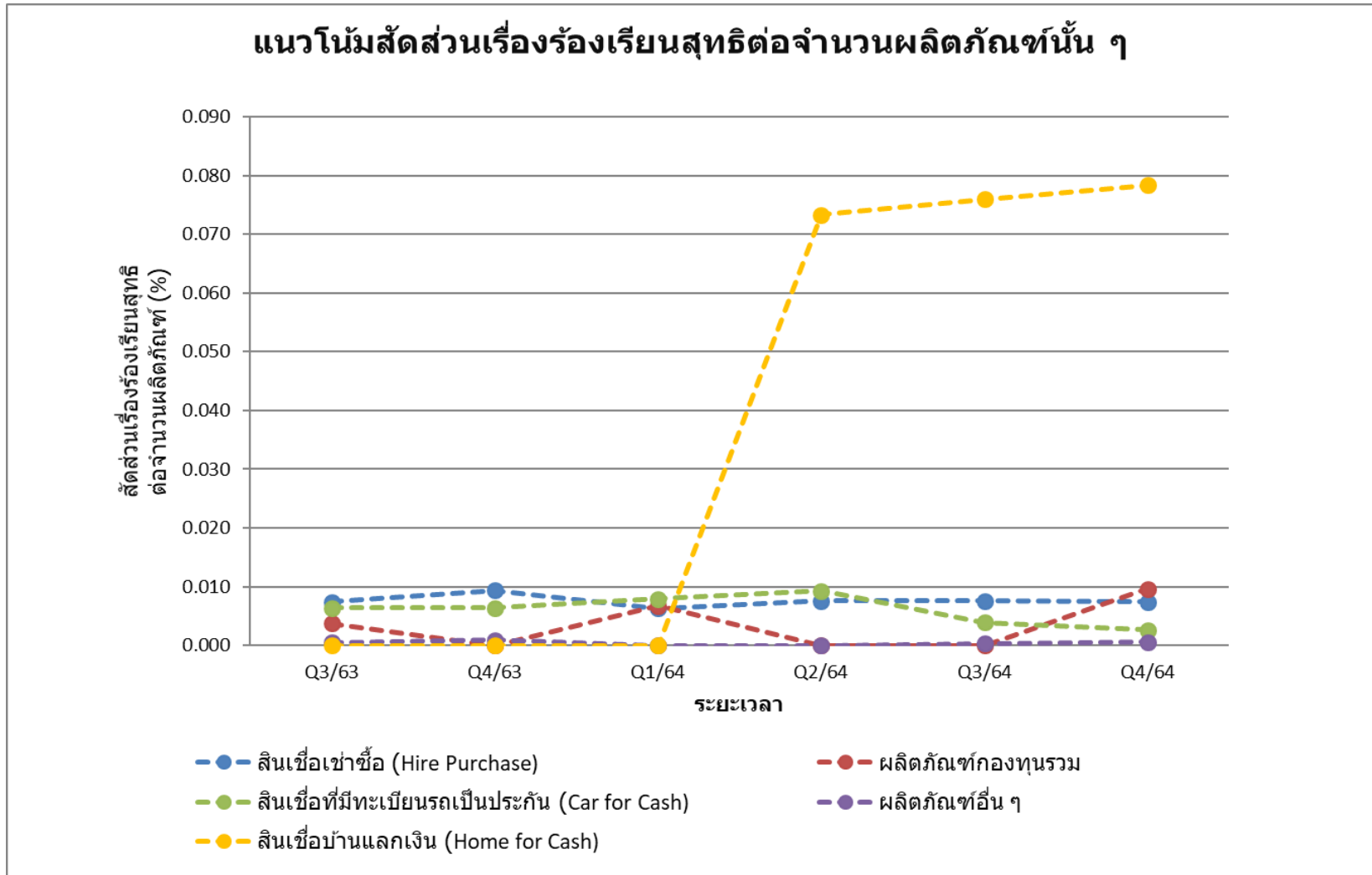
คุณภาพการให้บริการ
ประจำไตรมาสที่ 4/2564

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



- ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
- การขายที่รีบด่วน
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน
- การทวงถามหนี้
- อื่น ๆ
- ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ
- ให้บริการล่าช้า/ทำรายการผิดพลาด
- พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม
- การโอนเงิน (รวมการฝากเงิน/ถอนเงิน) และการชำระเงิน
- ใช้งาน Mobile Banking ไม่ได้
- การเสนอขายโดยบังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย

2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด)



4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

