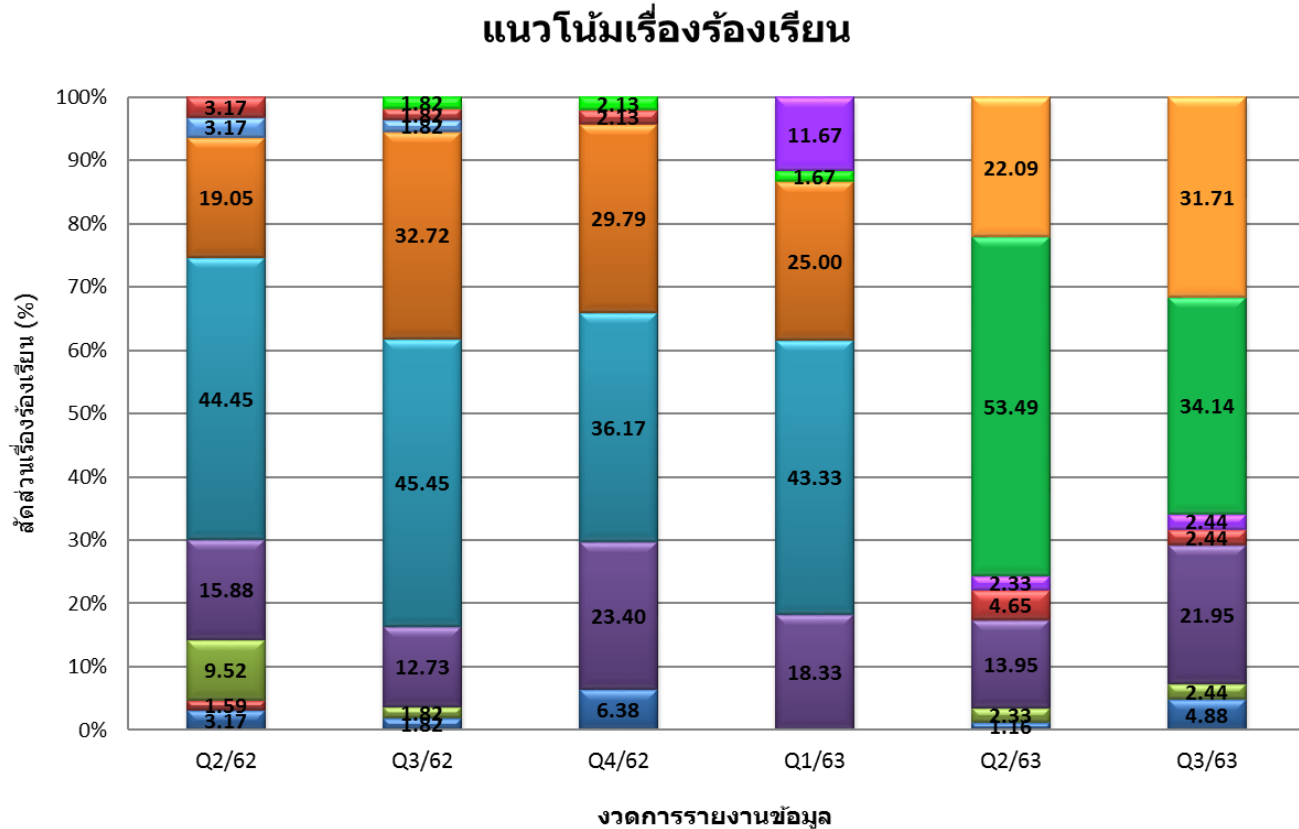


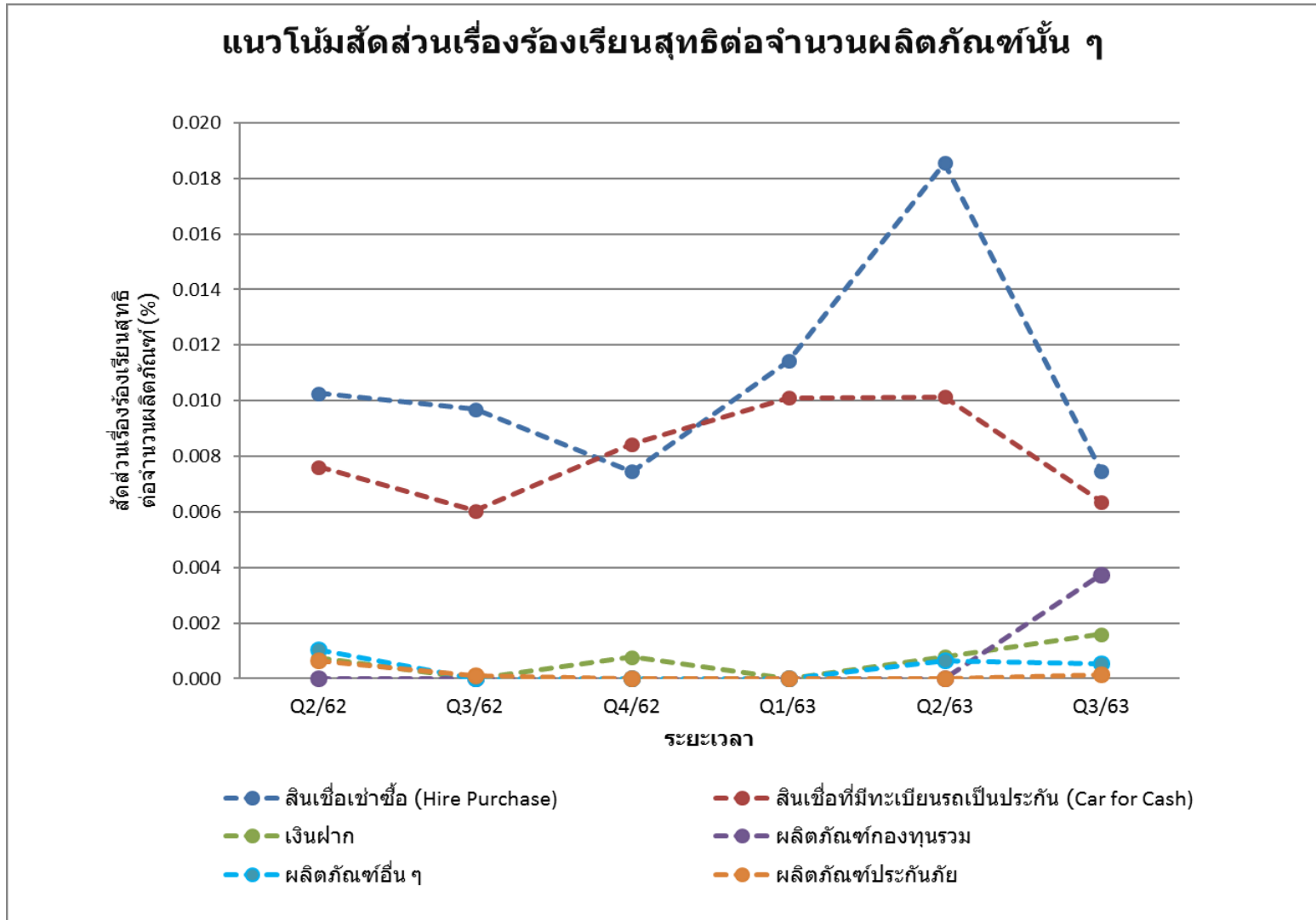
**คุณภาพการให้บริการ
ประจำไตรมาสที่ 3/2563**

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



- ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/การบังคับขาย
- ดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียม
- พฤติกรรมกาให้บริการไม่เหมาะสม/ให้บริการล่าช้า
- การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
- อื่น ๆ
- ให้บริการล่าช้า/ทำการผิดพลาด
- การขายที่รบกวน
- การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน (หลังการขาย)
- การทำรายการล่าช้า/ทำการผิดพลาด
- การทวงถามหนี้
- ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ
- พฤติกรรมกาให้บริการไม่เหมาะสม

2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด)



4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน

