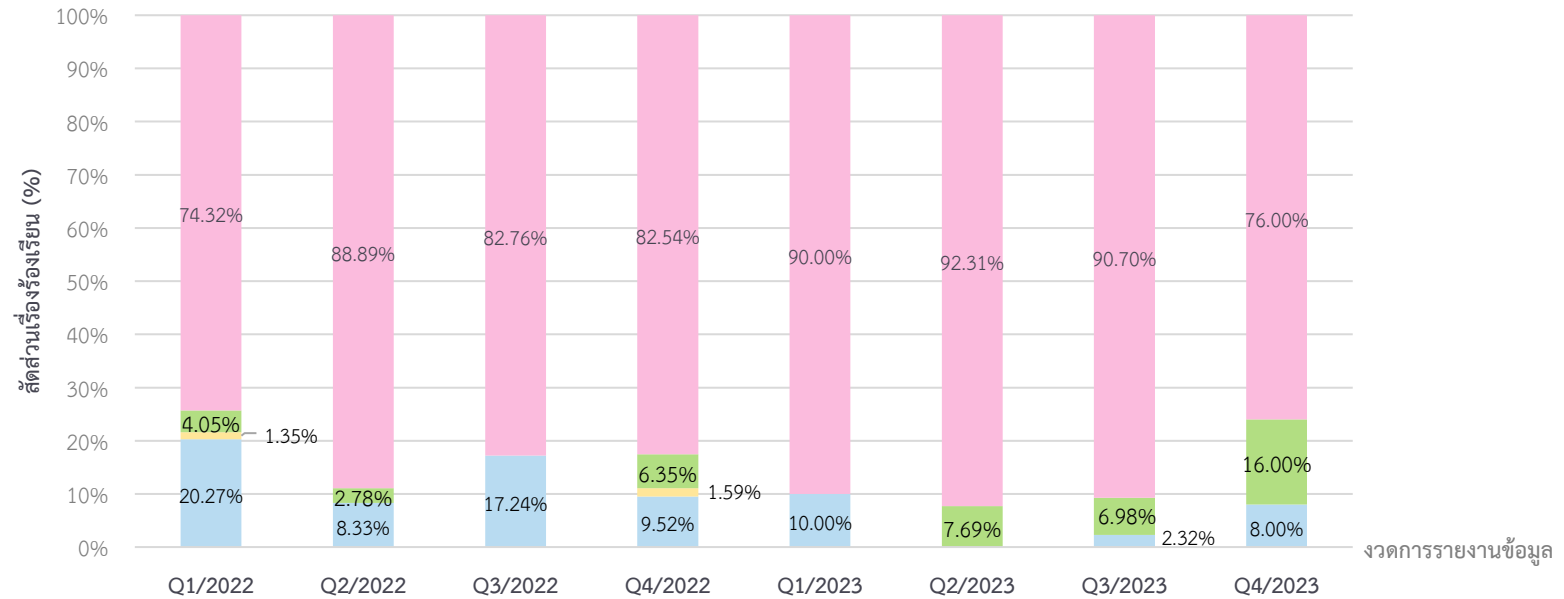


รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ประจำไตรมาส 4 ปี 2566



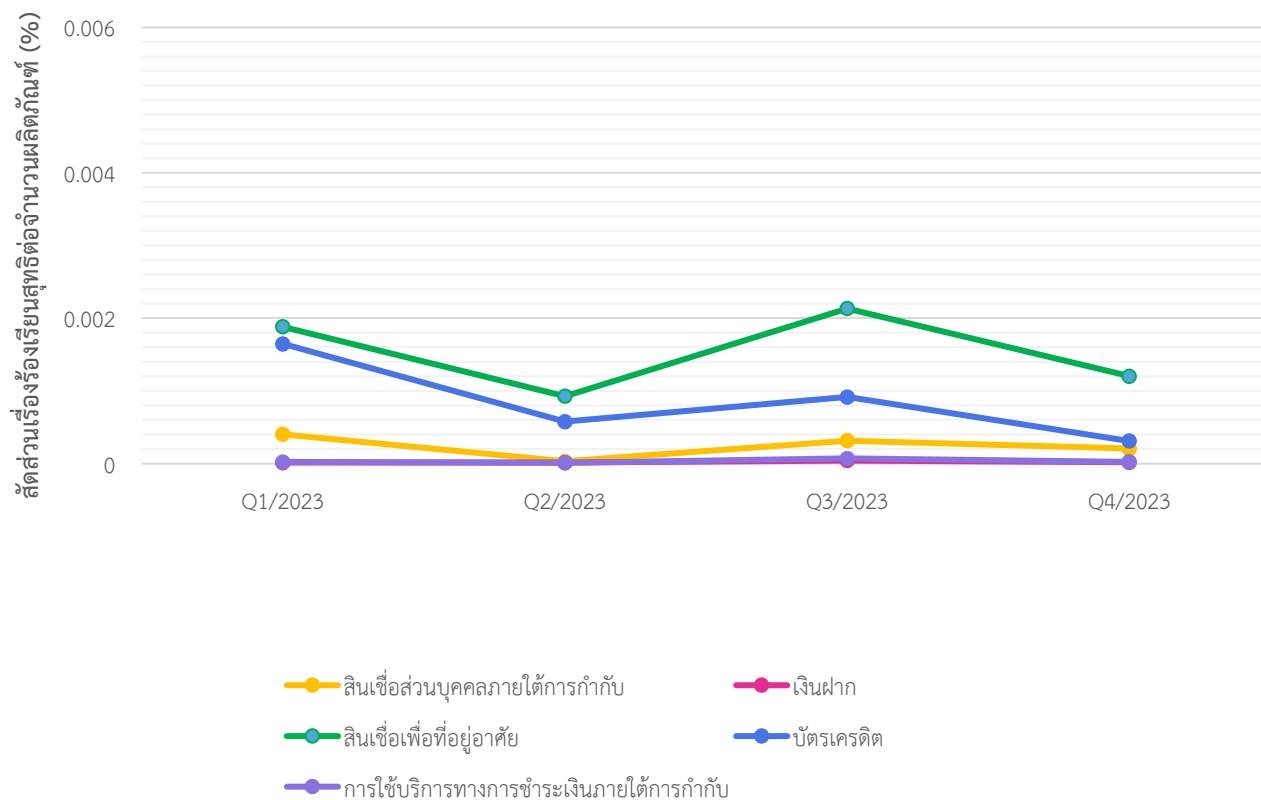
แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



- การบังคับขาย/ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน/ไม่ถูกต้อง
- การขายที่รีบด่วน
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- อื่นๆ เช่น ระบบขัดข้อง, การดำเนินการด้านสินเชื่อ, การดำเนินการด้านบัตรเครดิต, พฤติกรรมการทวงถามหนี้



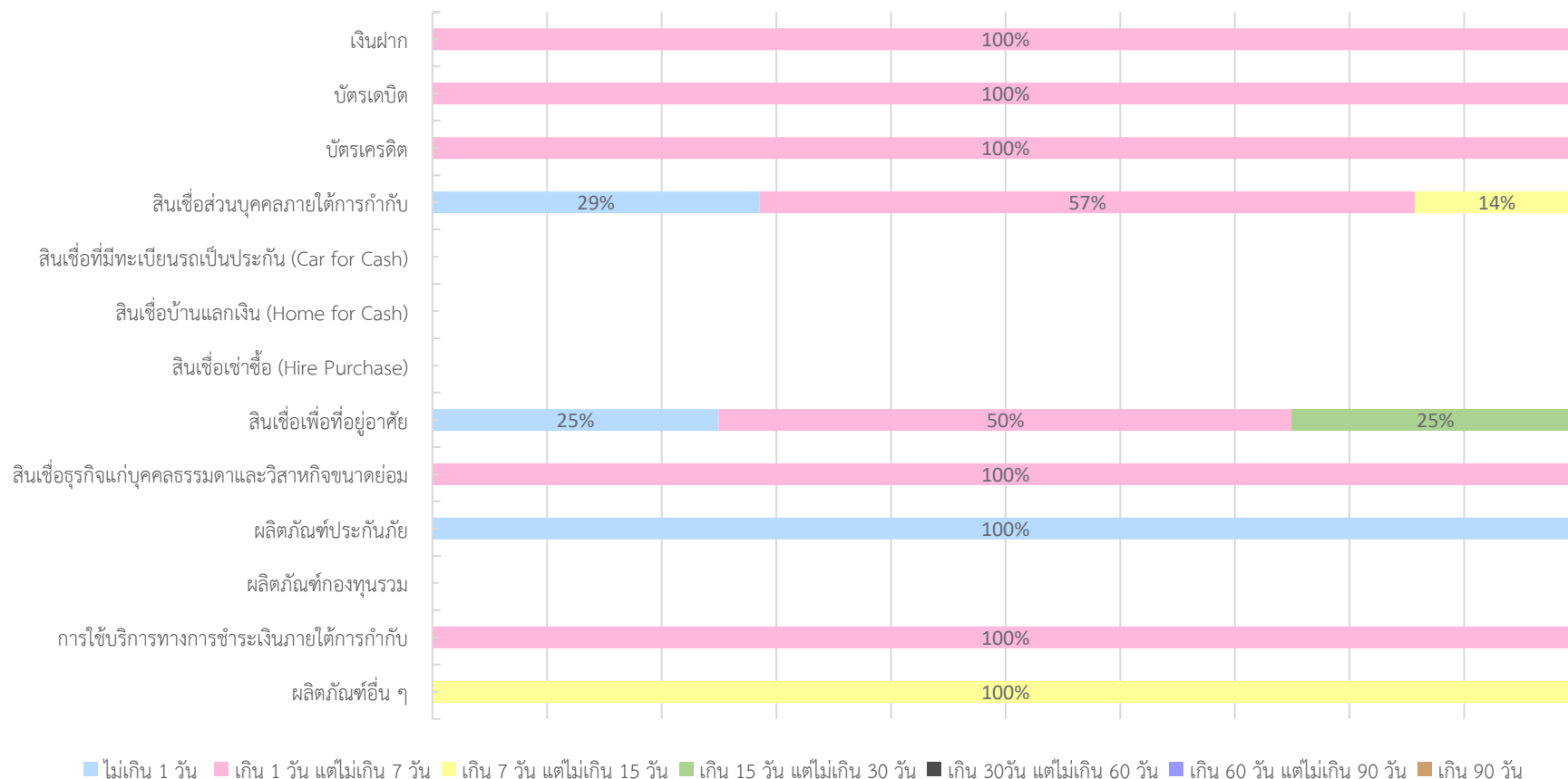
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ประจำไตรมาส 4 ปี 2566



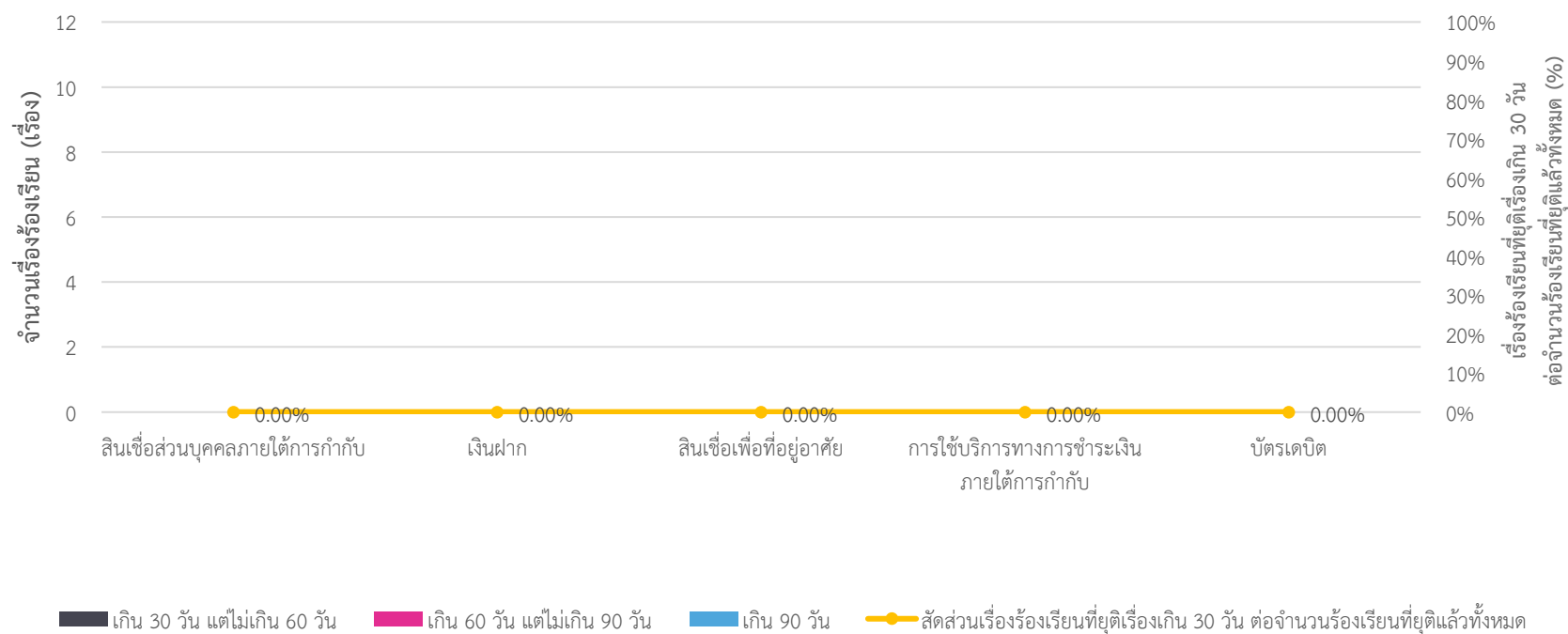


ธนาคาร
ออมสิน
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ ประจำไตรมาส 4 ปี 2566



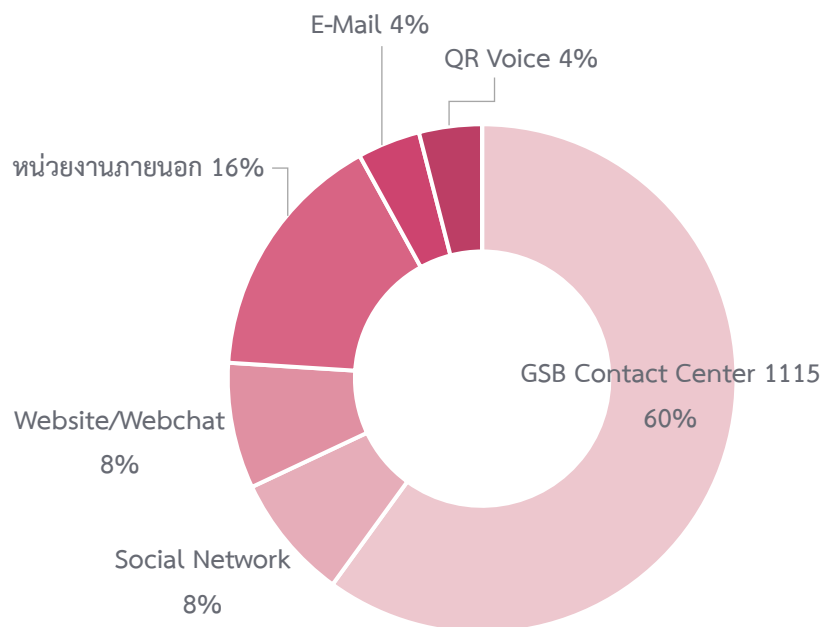
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องเกิน 30 วัน ประจำไตรมาส 4 ปี 2566





อบก
ออนสึน
จังหวัดนนทบุรี

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน ประจำไตรมาส 4 ปี 2566



GSB Contact Center 1115
60%



E-Mail
4%



หน่วยงานภายนอก
16%



QR Voice
4%



Social Network
8%



สาขา หรือ จุดให้บริการ
0%



Website/Webchat
8%



จดหมาย หรือ หนังสือร้องเรียน
0%