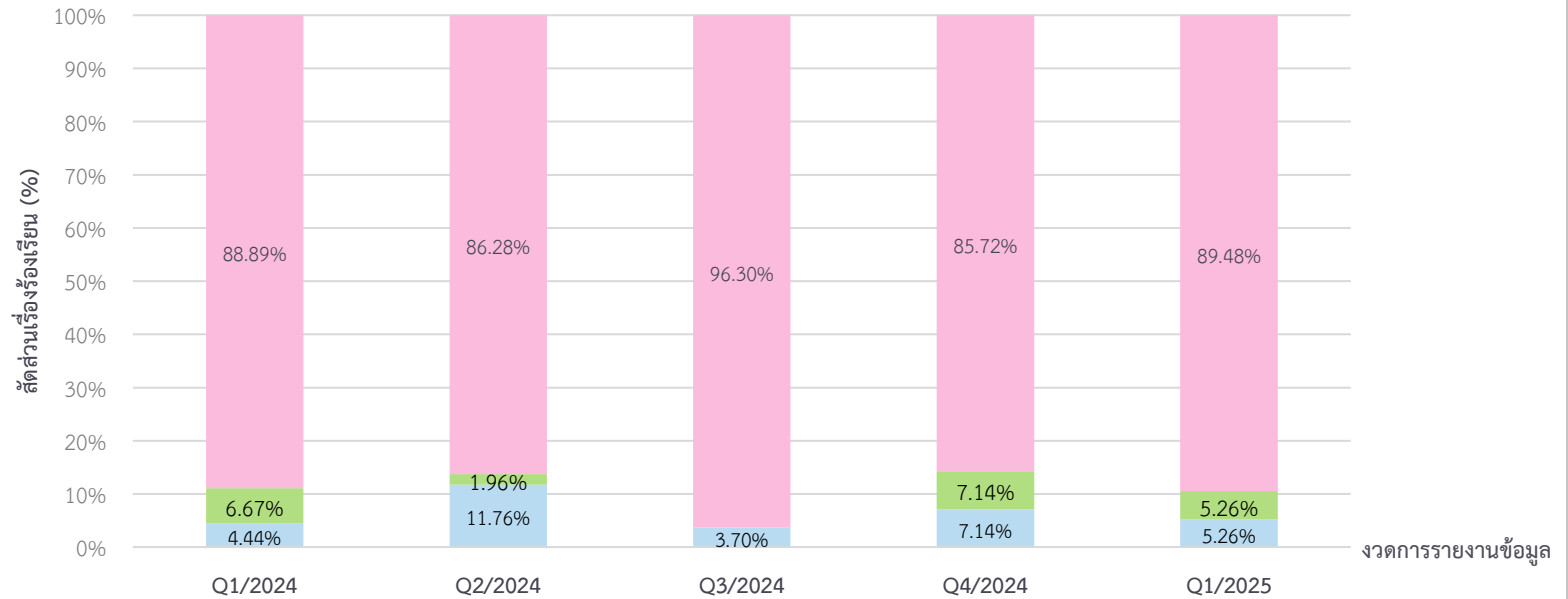


รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ประจำไตรมาส 1 ปี 2568



แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



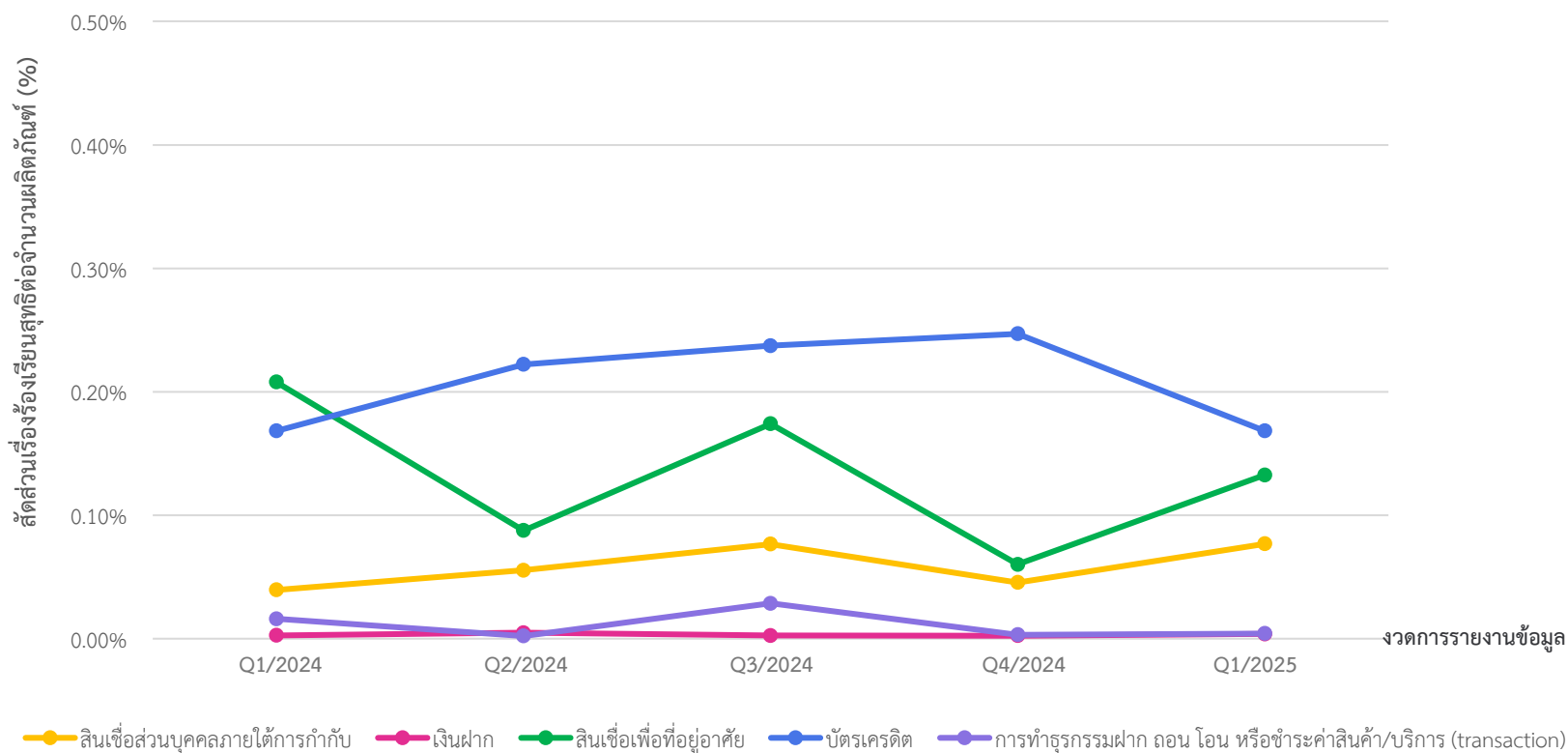
งวดการรายงานข้อมูล

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



ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

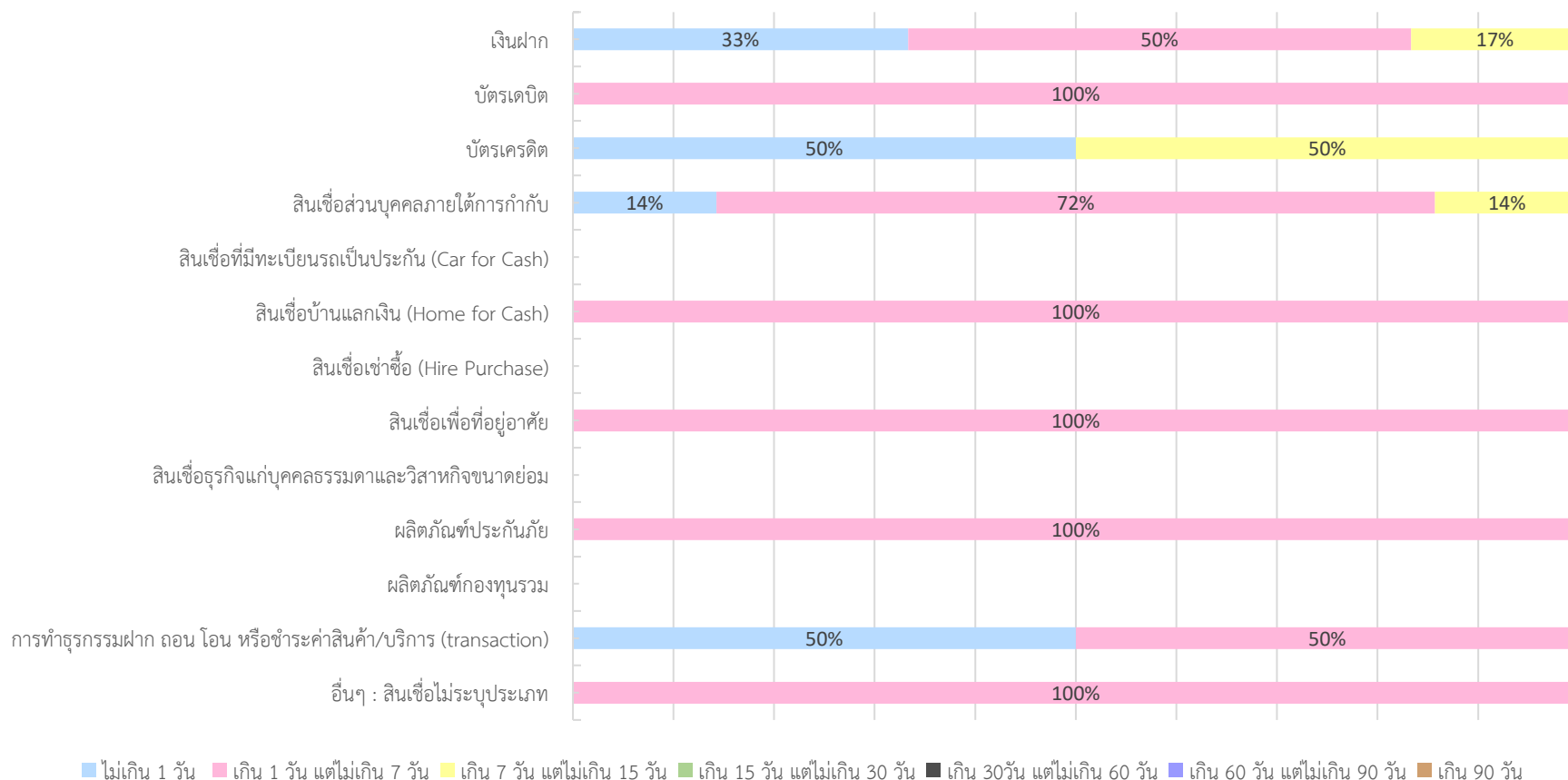
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสู่ทพธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้นๆ ประจำไตรมาส 1 ปี 2568





ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

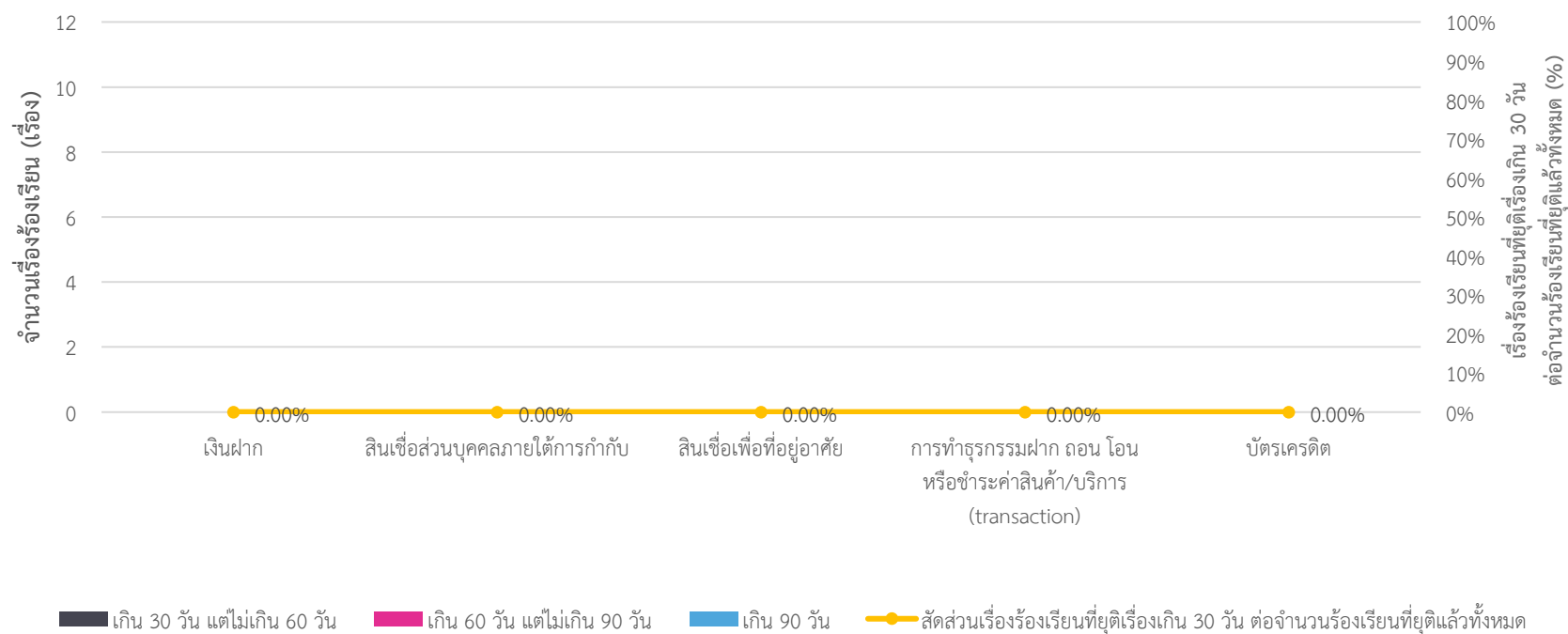
สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ ประจำไตรมาส 1 ปี 2568





ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

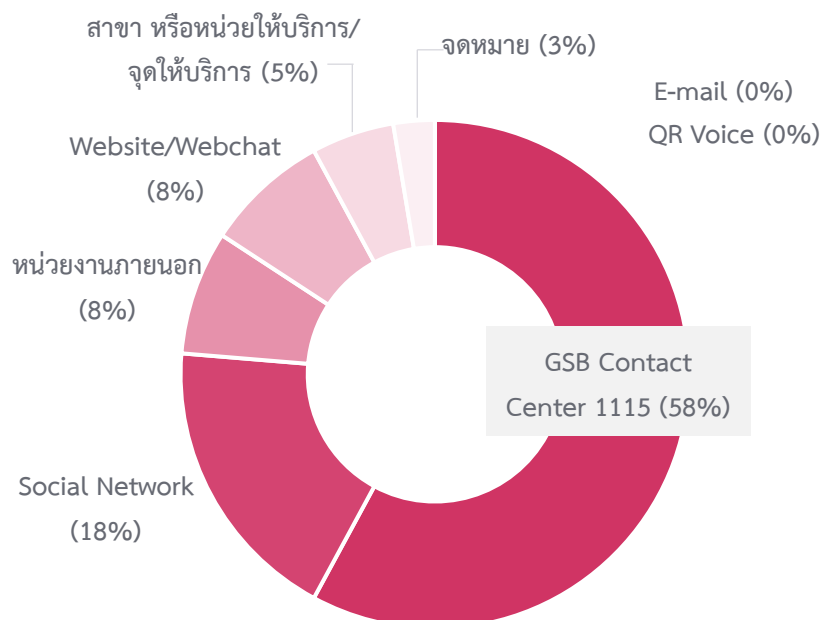
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาที่ยุติเรื่องเกิน 30 วัน ประจำไตรมาส 1 ปี 2568





ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ธนาคารได้รับแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน ประจำไตรมาส 1 ปี 2568



GSB Contact Center 1115
58%



สาขา หรือหน่วยให้บริการ/จุดให้บริการ
5%



Social Network
18%



จดหมาย
3%



หน่วยงานภายนอก
8%



E-mail
0%



Website/Webchat
8%



QR Voice
0%