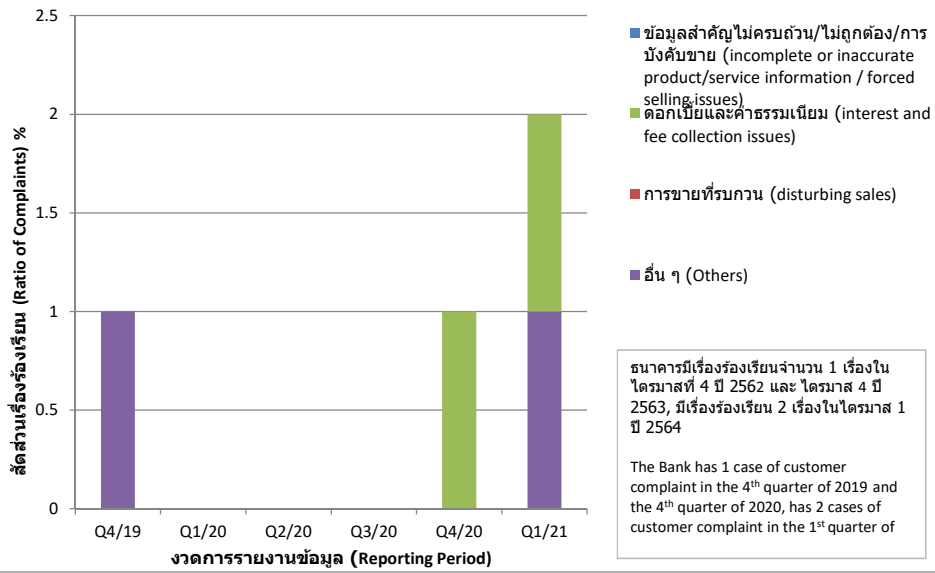


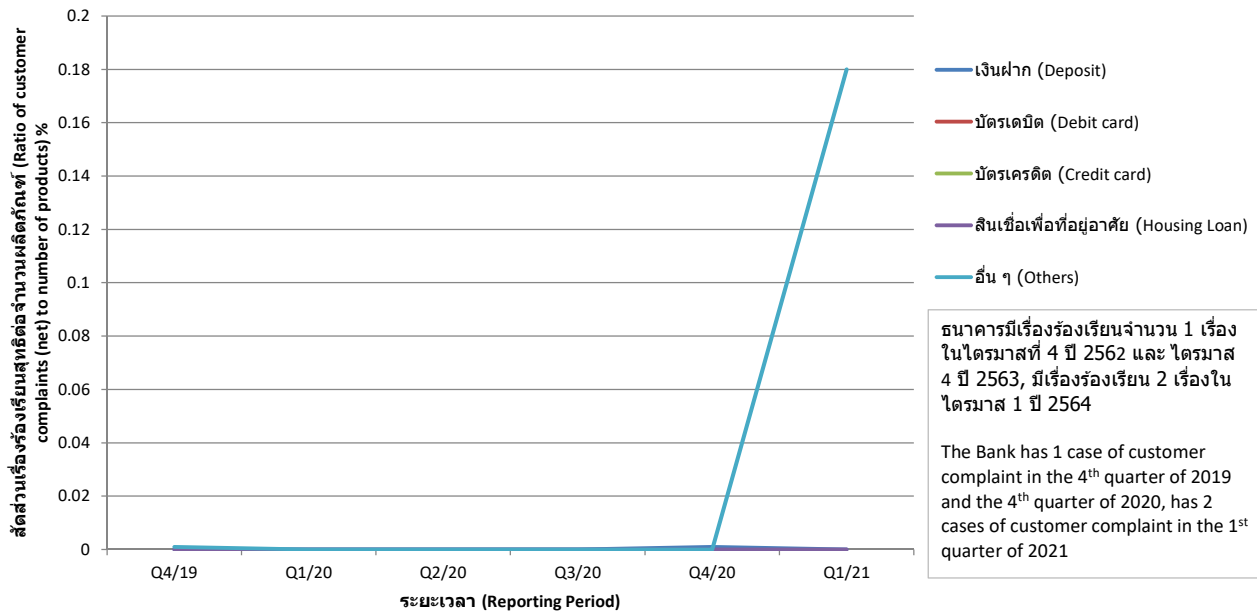
แนวโน้มเรื่องร้องเรียน (Trend of Customer Complaints)



ธนาคารมีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่องในไตรมาสที่ 4 ปี 2562 และ ไตรมาส 4 ปี 2563, มีเรื่องร้องเรียน 2 เรื่องในไตรมาส 1 ปี 2564

The Bank has 1 case of customer complaint in the 4th quarter of 2019 and the 4th quarter of 2020, has 2 cases of customer complaint in the 1st quarter of

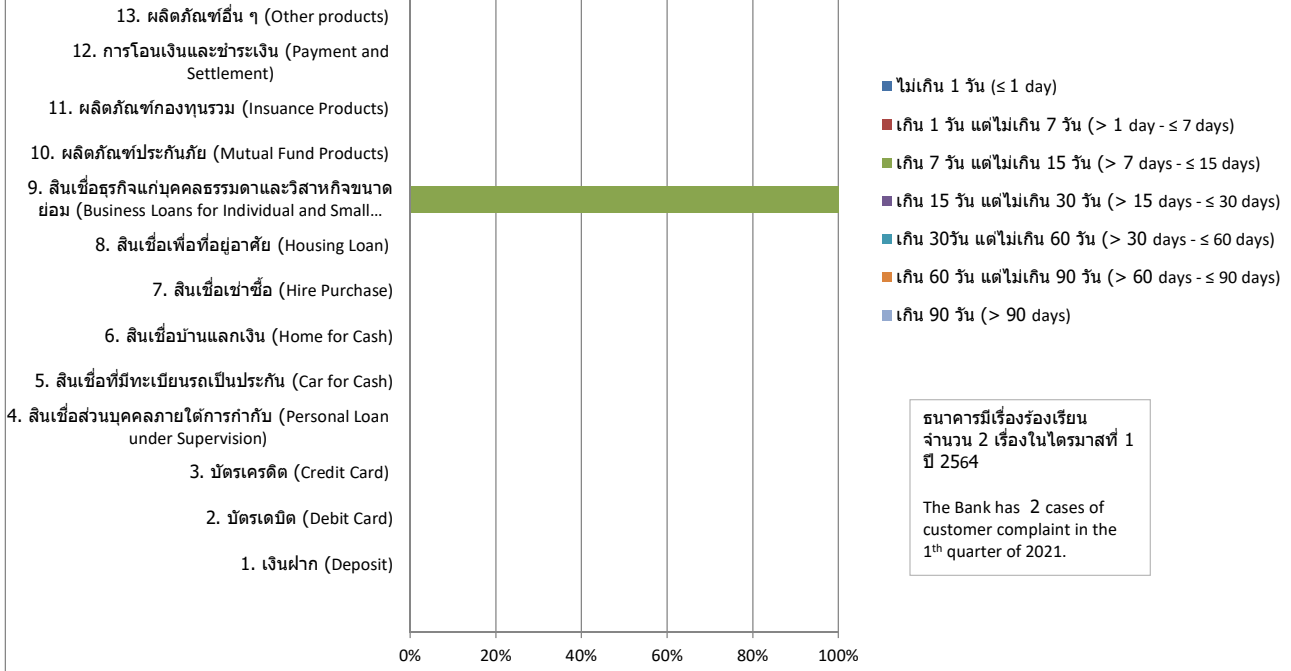
แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (Trend of ratios of customer complaints (net) to number of the respective products)



ธนาคารมีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง ในไตรมาสที่ 4 ปี 2562 และ ไตรมาส 4 ปี 2563, มีเรื่องร้องเรียน 2 เรื่องในไตรมาส 1 ปี 2564

The Bank has 1 case of customer complaint in the 4th quarter of 2019 and the 4th quarter of 2020, has 2 cases of customer complaint in the 1st quarter of 2021

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน
(Ratios of resolved customer complaints classified by resolution period)



ธนาคารไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาตุเรื่องเกิน 30 วัน

The Bank has no complaint case that took more than 30 days of resolution period.