

รายงานเรื่องร้องเรียน ปี 2564

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2564)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2565

สปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงกับความต้องการ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยจัดทำข้อมูลตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และเริ่มเปิดเผยที่เว็บไซต์ผู้ให้บริการเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562

ทั้งนี้ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินนี้เป็นข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2565 และเป็นข้อมูลที่ สปท. ได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินและเผยแพร่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเปรียบเทียบข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น สปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้ หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

บทสรุปผู้บริหาร : เรื่องร้องเรียนในปี 2564 ลดลงร้อยละ 7 จากสิ้นปีก่อนในช่องทางผู้ให้บริการ แต่เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 ในช่องทาง ศคง. โดยปัญหาจากช่องทางผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากการโอนเงินและการชำระเงิน (ร้อยละ 72) รองลงมาคือปัญหาจากการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Mobile banking และปัญหาความไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน สำหรับปัญหาเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 มีจำนวนลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะในครึ่งปีหลัง

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลการติดต่อผ่านช่องทาง ศคง. ส่วนใหญ่ยังเป็นการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้หนี้และการขอความช่วยเหลือของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ซึ่ง สปท. ตระหนักถึงความเดือดร้อน จึงได้ออกมาตรการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เช่น มาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน มาตรการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยวิธีการรวมหนี้ และเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือ เช่น มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และมหกรรมไกล่เกลี่ยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ออนไลน์ นอกจากนี้ การหลอกลวงประชาชนเพิ่มสูงขึ้นในครึ่งปีหลัง โดยเฉพาะการหลอกลวงให้สินเชื่อ โดยให้เหยื่อโอนเงินให้มิฉฉาชีพก่อน

ในปี 2564 ปริมาณเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการมีจำนวนทั้งหมด 526,427 รายการ ลดลงร้อยละ 7 จากสิ้นปีก่อน เกือบทั้งหมดเป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ จำนวน 514,357 รายการ (ร้อยละ 97.7 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 5,958 รายการ (ร้อยละ 1.1) และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง จำนวน 4,224 รายการ (ร้อยละ 0.8)

ข้อมูลจากผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ			จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2564				สัดส่วนปี 2564	
			ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		รวม
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ขนาดใหญ่	123,501	105,523	172,744	112,589	514,357	97.7%
		ขนาดกลาง	672	998	1,560	994	4,224	0.8%
		ขนาดเล็ก	305	306	311	280	1,202	0.2%
	สาขาธนาคารต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	192	188	200	88	668	0.1%	
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์			6	5	4	3	18	0.0%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน*			1,389	1,259	2,061	1,249	5,958	1.1%
รวม			126,065	108,279	176,880	115,203	526,427	100%

* ได้แก่ บริษัทที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่งที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
หมายเหตุ : ในปี 2564 TMB และ TBANK ควบรวมกันเป็น TTB จึงจัดกลุ่มข้อมูลของทั้งสองธนาคารในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่



เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ข้อมูลจาก ศคง.

วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2564	สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2563
ขอคำปรึกษา	51,542	88.4%	ลดลง 6%
ขอความช่วยเหลือ	4,242	7.3%	เพิ่มขึ้น 72%
ร้องเรียน	2,296	3.9%	เพิ่มขึ้น 6%
ให้ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	201	0.4%	ลดลง 56%
รวม	58,281*	100%	ลดลง 2%

* หมายเหตุ : จำนวนการติดต่อทั้งสิ้น 108,423 รายการ ศคง. ปีงบประมาณในช่วงไตรมาส 2 และติดต่อลูกค้าที่แจ้งความประสงค์ให้โทรกลับในภายหลัง

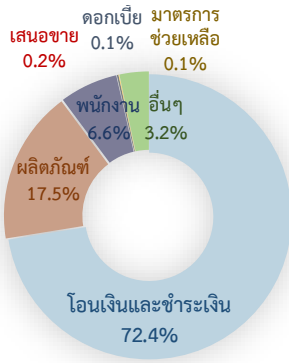
ในภาพรวม ศคง. ได้รับการติดต่อจากประชาชนมากขึ้นกว่าปีก่อนจำนวนมาก เนื่องจากการจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ อย่างไรก็ตาม มีการบันทึกรายละเอียดการติดต่อจำนวน 58,281 รายการ (ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2565) โดยวัตถุประสงค์การติดต่อส่วนมากเป็นการขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้หนี้และมาตรการช่วยเหลือลูกค้า เช่น

- การขอให้ สปท. ช่วยประสานขอปรับโครงสร้างหนี้ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย
- การสอบถามมาตรการแก้หนี้
- การขอเจรจาไกล่เกลี่ย/ขอให้ชะลอกระบวนการดำเนินการดำเนินคดี

ในจำนวนที่กล่าวข้างต้น ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้ายังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอจากผู้ให้บริการ จึงร้องเรียนต่อเนื่องมายัง ศคง. รวม 2,296 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากสิ้นปีก่อน

**ประเภทปัญหา :** เรื่องร้องเรียนกว่าร้อยละ 72 เป็นปัญหาการโอนเงินและชำระเงิน

ขณะที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมาก



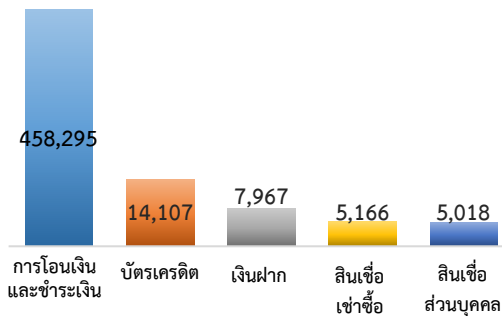
ปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/ชำระเงิน	ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบงาน	ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน	ปัญหาการเสนอขาย	ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
<ul style="list-style-type: none"> เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน ร้อยละ* 72.4 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ร้อยละ* 17.5 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น พฤติกรรมพนักงานให้บริการและทวงถามหนี้ไม่ได้รับเอกสาร ร้อยละ* 6.6 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนไม่ถูกต้อง ร้อยละ* 0.2 	<ul style="list-style-type: none"> โดยเฉพาะ บัตรเดบิต เงินฝาก และบัตรเครดิต ร้อยละ* 0.1
ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ <ul style="list-style-type: none"> เพิ่มขึ้นในไตรมาส 2 โดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อ แล้วลดลงมากในช่วงไตรมาส 3-4 เกือบทุกผลิตภัณฑ์ 				

*ร้อยละของปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

**ประเภทผลิตภัณฑ์ :** หากไม่รวมปัญหาการโอนเงินและชำระเงินที่สามารถแก้ไขและยุติเรื่องได้เร็วแล้ว พบว่า

บัตรเครดิตถูกร้องเรียนมากที่สุดจากปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ถูกร้องเรียนสูงสุดเช่นกัน สินเชื่อเช่าซื้อมีแนวโน้มการร้องเรียนลดลงมากจากปีก่อน ขณะที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีมากที่สุด จากปัญหาหลักคือไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน

1) เรียงตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



2) เรียงตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

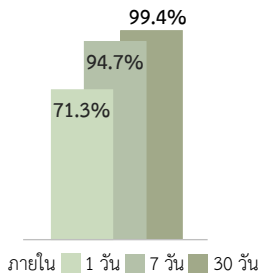
ผลิตภัณฑ์	ร้อยละ*	ปัญหาหลัก	จำนวนรายการ (ทั้งหมด)
1. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	0.058	พฤติกรรมพนักงาน	3,370
2. สินเชื่อ SME	0.032	พฤติกรรมพนักงาน	1,374
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	0.028	การติดตามทวงถามหนี้	5,166
4. สินเชื่อบ้านแลกเงิน	0.022	พฤติกรรมพนักงาน	266
5. บัตรเครดิต	0.013	ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งยอด	14,107

*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

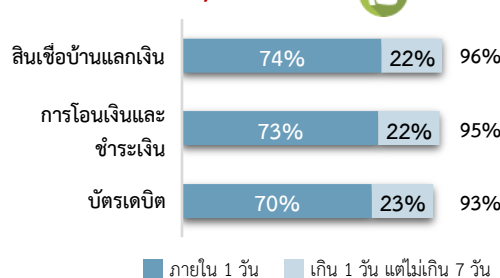


ระยะเวลาในการยุติเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94) ยุติได้ภายใน 7 วัน โดยสินเชื่อบ้านแลกเงินมีสัดส่วนยุติเรื่องได้เร็วมากที่สุด ขณะที่ประกันภัยใช้เวลายุติเรื่องร้องเรียนค่อนข้างนานโดยส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 30 วัน ในการยุติเรื่อง

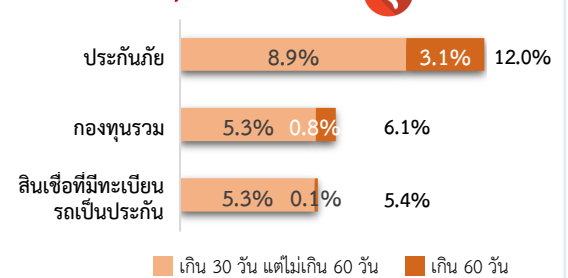
1) ระยะเวลาเฉลี่ย



2) ภายใน 7 วัน



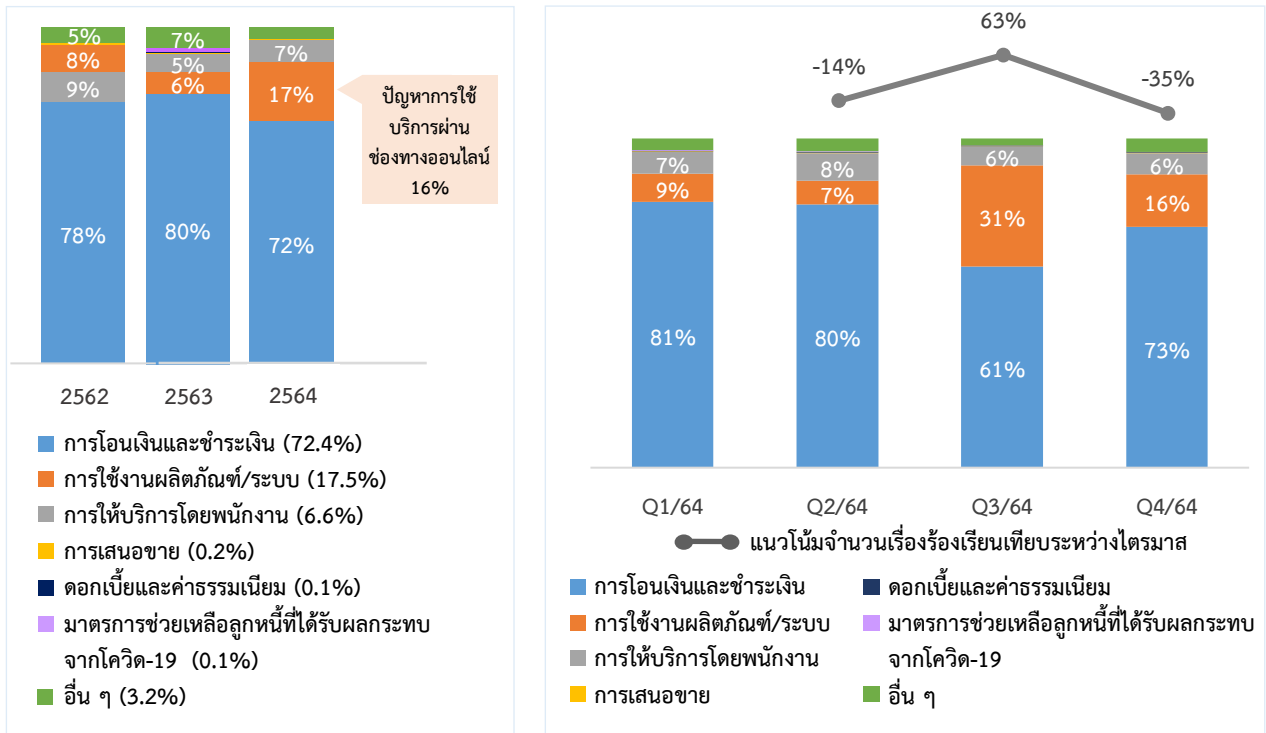
3) มากกว่า 30 วัน



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทั้งหมด สามารถวิเคราะห์โดยจำแนกเป็น (1) เรื่องร้องเรียนตามประเภทปัญหา (2) เรื่องร้องเรียนตามผลิตภัณฑ์ (3) ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมี (4) เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน และ (5) สถิติการหลอกลวงประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา ในปี 2564 ปัญหาหลักยังมาจากการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 72 ของรายการทั้งหมด ซึ่งลดลงจากปีก่อนเล็กน้อย อีกทั้งพบปัญหาจากการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบที่เพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 156 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยเพิ่มมากในไตรมาส 3 จากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกิดจากระบบขัดข้อง

สัดส่วนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา



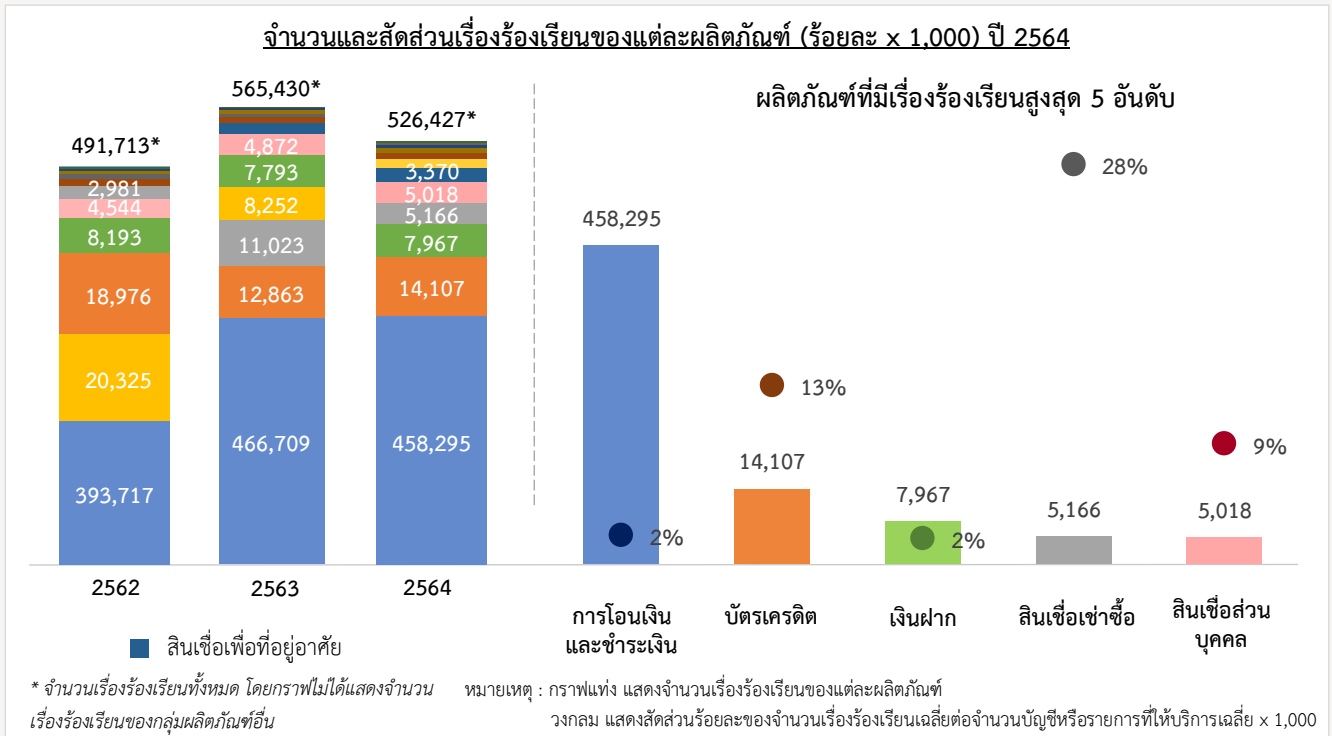
หมายเหตุ : มีการปรับปรุงหมวดหมู่ของข้อมูลใหม่ โดยเพิ่มหมวดหมู่ในกลุ่มประเภทปัญหาอื่น ๆ

ประเภทปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่สุดในปี 2564 คือ ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน (ร้อยละ 72.4 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) เช่น ปัญหาการโอนเงินทำให้ปลายทางไม่ได้รับเงินหรือไม่ได้รับชำระเงิน รองลงมาคือ ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (ร้อยละ 17.5) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของแต่ละผู้ให้บริการ เช่น Mobile banking ที่ระบบงานขัดข้อง รวมถึงพบปัญหาบัตรเดบิตใช้งานไม่ได้ ไม่พอใจสิทธิประโยชน์ของบัตรเดบิต และปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต อันดับสามคือปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน (ร้อยละ 6.6) เช่น พฤติกรรมพนักงานไม่เหมาะสมในการให้บริการ และการทวงถามหนี้ ไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (เช่น ใบแจ้งยอดบัตรเครดิต) การให้บริการล่าช้า ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center การให้ข้อมูลสำคัญหลังการขายไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง การให้บริการผิดพลาด/การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีการติดตามงานและไม่แจ้งความคืบหน้า

อันดับสี่คือ ปัญหาการเสนอขาย (ร้อยละ 0.2) แม้จะลดลงจากปีก่อนค่อนข้างมาก แต่ยังมีปัญหาเกิดจากการให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 91 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนประเภทปัญหาการเสนอขาย) โดยเฉพาะเงินฝาก และประกันภัย รวมทั้งยังพบการบังคับขายที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 5) เช่น บังคับขายประกันภัยพ่วงกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บังคับขายบัตรเครดิตพร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก และพบการเสนอขายที่รีบกวณลูกค้า (ร้อยละ 4) ซึ่งพบในประกันภัยและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเป็นหลัก อันดับห้าคือปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 0.1) เช่น การคิดที่ไม่เป็นธรรม การคำนวณไม่ถูกต้อง การไม่แจ้งเตือนการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม โดยปัญหาส่วนใหญ่พบในบัตรเครดิต และอันดับสุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (ร้อยละ 0.1) ซึ่งลดลงจากปีก่อนจำนวนมาก ส่วนใหญ่พบในสินเชื่อเช่าซื้อในช่วงไตรมาส 1 และ 2 ที่มีปัญหาเกี่ยวกับเข้าร่วมโครงการตามมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

2. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับ คือ การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต และเงินฝาก ทั้งนี้ สิ้นเชื่อเช่าซื้อลดลงจากปีก่อนจำนวนมาก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวน บัญชีหรือรายการที่ให้บริการ อันดับสูงสุดคือ สิ้นเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สิ้นเชื่อ SME และสิ้นเชื่อเช่าซื้อ ซึ่งในไตรมาส 3 มีจำนวนเรื่อง ร้องเรียนจากสิ้นเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสิ้นเชื่อบ้านแลกเงินเพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากปัญหาความไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน

2.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก

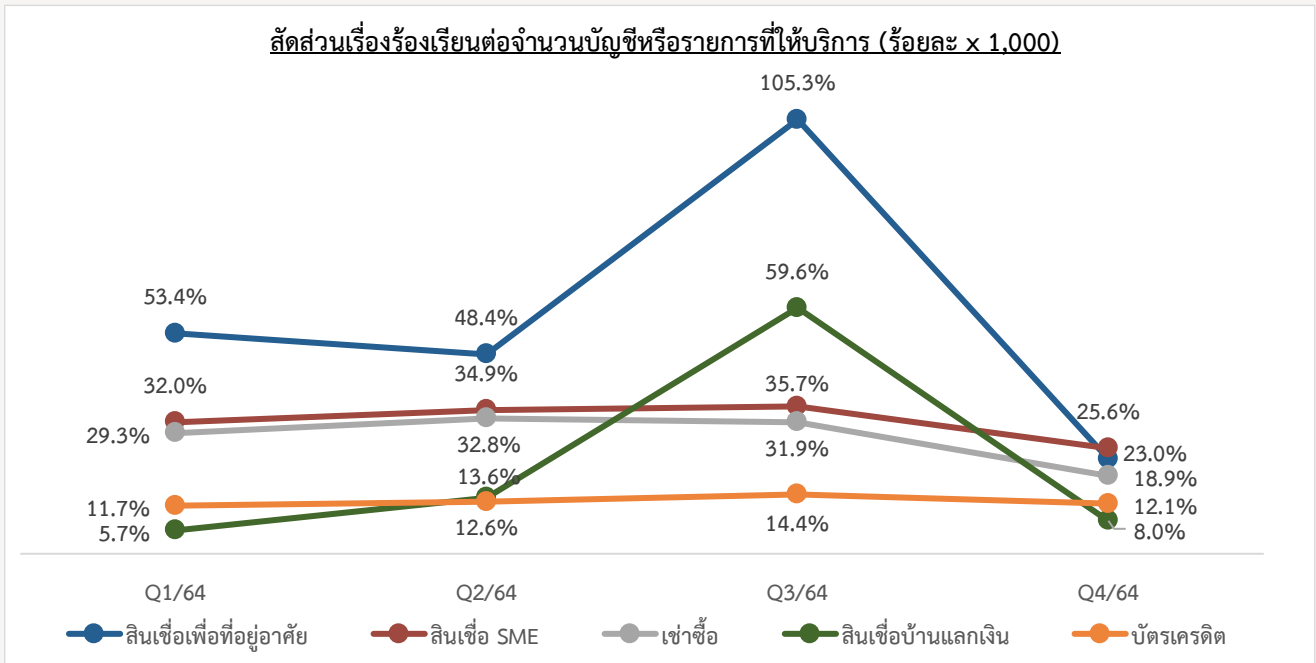


ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดปี 2564 ใน 5 ลำดับแรก คือ การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต เงินฝาก สิ้นเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยพบเรื่องร้องเรียนบัตรเดบิตลดลงถึงร้อยละ 76 จากปัญหาตัดเงินในบัญชีเงินฝากไม่ถูกต้องลดลงอย่างมาก และเรื่องร้องเรียนสินเชื่อเช่าซื้อลดลงร้อยละ 53 จากการลดลงของปัญหาในการเข้าร่วมโครงการตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ขณะที่เรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีก่อน

จำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดอันดับแรกคือการโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) จำนวน 458,295 รายการ ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.002 ของจำนวนรายการโอนเงินและชำระเงินเฉลี่ยรายไตรมาส อันดับสองคือ **บัตรเครดิต** จำนวน 14,107 รายการ (ร้อยละ 0.013) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ ไม่เหมาะสม ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center อันดับสามคือ **เงินฝาก** จำนวน 7,967 รายการ (ร้อยละ 0.002) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการไม่เหมาะสม ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center ไม่ได้รับใบรายการเดินบัญชีเงินฝาก การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องทั้งช่วงการเสนอขายและหลังการขาย

อันดับสี่คือ **สินเชื่อเช่าซื้อ** จำนวน 5,166 รายการ (ร้อยละ 0.028) ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการทวงถามหนี้และให้บริการไม่เหมาะสม ไม่ได้รับใบเสร็จ/บัตรชำระค่างวด/ใบแจ้งยอด และปัญหาเกี่ยวกับเข้าร่วมโครงการตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 และอันดับห้าคือ **สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** จำนวน 5,018 รายการ (ร้อยละ 0.009) ปัญหาหลักเกิดจากพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม ไม่ได้รับใบแจ้งยอด/ใบเสร็จ โดยเฉพาะผ่านช่องทางไปรษณีย์ ปัญหาข้อมูลในระบบไม่ถูกต้อง (เช่น สถานะบัญชี ข้อมูลส่วนตัว) ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์

2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุด 5 อันดับแรก



สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนเมื่อเทียบกับจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทยังคงมีสัดส่วนน้อยที่สุดไม่เกินร้อยละ 0.11 (กราฟด้านบนแสดงสัดส่วนร้อยละของ 1 เรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ x 1,000 เพื่อให้สามารถแสดงตัวเลขได้อย่างชัดเจน) อย่างไรก็ตาม ในไตรมาส 3 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบ้านแลกเงิน มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ยสูงสุดคือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งมีปัญหาหลักจากพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงาน ปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้หรือหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ยืม และปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาสินเชื่อ โดยในไตรมาส 3 จำนวนเรื่องร้องเรียนสูงขึ้นมากเนื่องจากการไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน อันดับสองคือ สินเชื่อ SME โดยปัญหาหลักคือไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน และปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทางทวงถามหนี้ อันดับสามคือ สินเชื่อเช่าซื้อ โดยไตรมาส 4 มีแนวโน้มลดลงจากการปัญหาการทวงถามหนี้และปัญหาเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ที่ลดลง อันดับสี่คือ สินเชื่อบ้านแลกเงิน ซึ่งมีปัญหาหลักจากการให้บริการของพนักงาน โดยเพิ่มสูงมากในไตรมาส 3 อันดับห้าคือ บัตรเครดิต โดยมีสัดส่วนค่อนข้างคงที่

3. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน

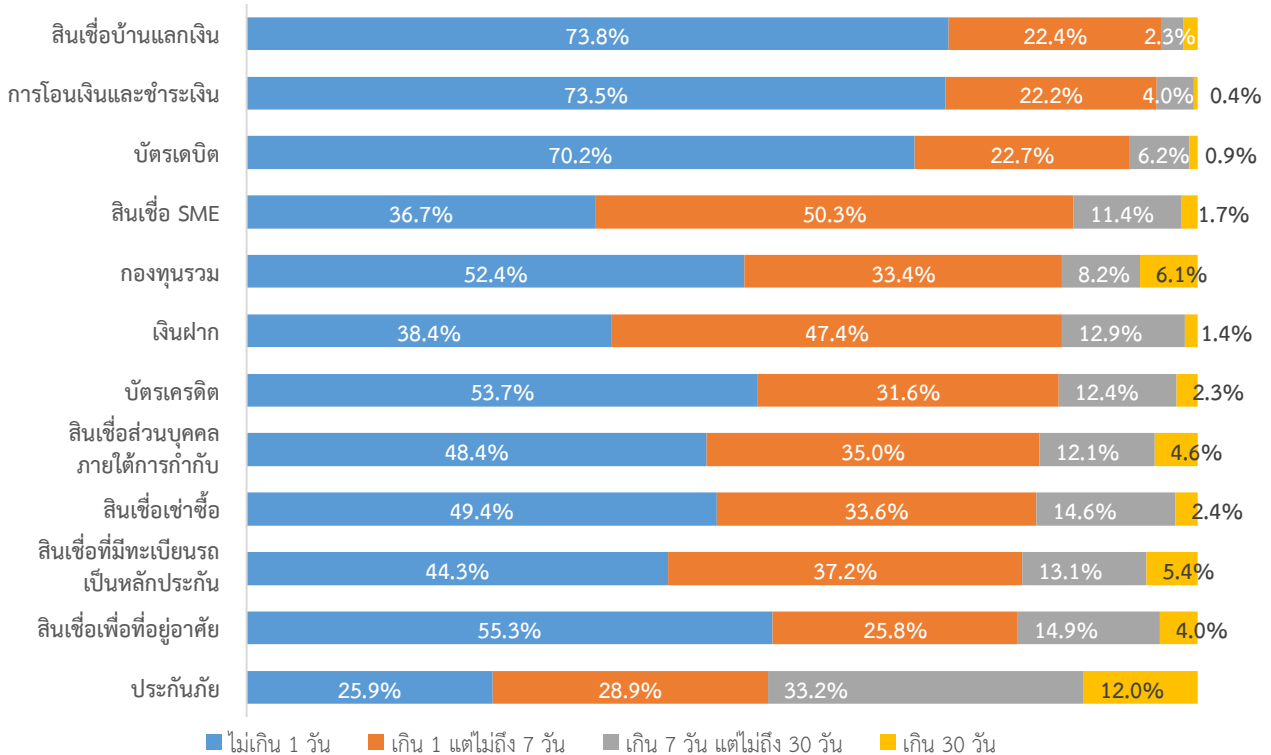
แม้เรื่องร้องเรียนเรื่องการโอนเงินและชำระเงินจะมีจำนวนมาก แต่สามารถดำเนินการยุติเรื่องเกือบทั้งหมดได้ภายใน 7 วัน ขณะที่เรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลายุติเกินกว่า 30 วัน มีจำนวนมากขึ้นกว่าปีก่อน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยต้องใช้เวลายุติเรื่องเกินกว่า 30 วัน เป็นสัดส่วนมากที่สุด โดยในไตรมาส 4 สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน กองทุนรวม และสินเชื่อบ้านแลกเงินมีสัดส่วนการยุติเรื่องเกินกว่า 30 วันเพิ่มสูงขึ้น

3.1 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงระยะเวลา

ในภาพรวมผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 1 วัน ร้อยละ 71 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมด และเกือบทั้งหมดยุติได้ภายใน 7 วัน (ร้อยละ 95) โดยเฉพาะสินเชื่อบ้านแลกเงิน การโอนเงินและชำระเงิน และบัตรเครดิต สามารถยุติเรื่องภายใน 1 วันได้สูงสุดตามลำดับ

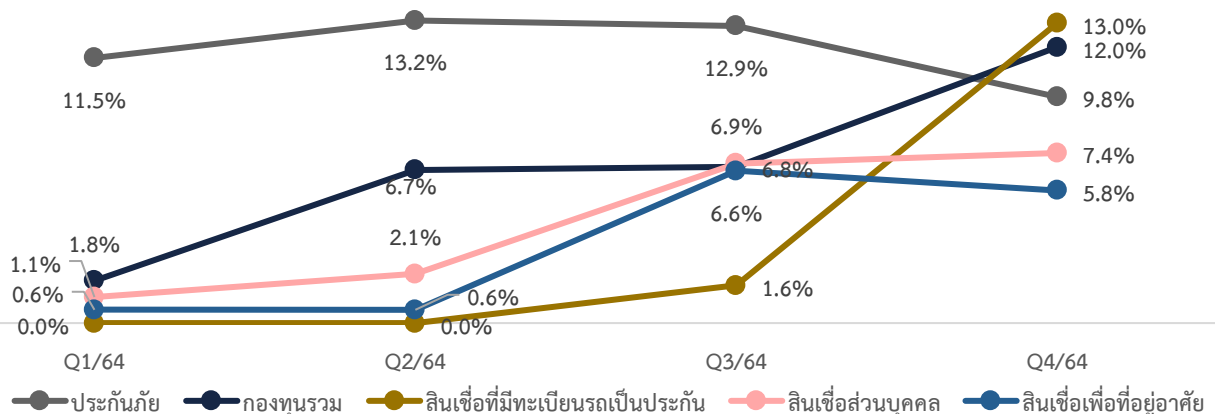
ประกันภัยยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ระยะเวลานานในการยุติเรื่องร้องเรียนเช่นเดียวกับปีที่แล้ว โดยมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดต่ำสุดคือ ร้อยละ 54.8 และมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาในการยุติมากกว่า 30 วันสูงสุดคือ ร้อยละ 12.0 ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับผลิตภัณฑ์ตามสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันจากมากไปน้อย ดังนี้

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน (%) ปี 2564



3.2 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมด (%) ปี 2564

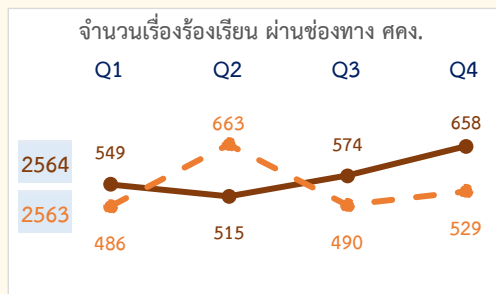


ในปี 2564 จำนวนเรื่องที่ยุติเกิน 30 วัน ทั้งหมด 3,092 รายการ คิดเป็นร้อยละ 0.6 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ทั้งหมด ซึ่งมากกว่าปีก่อนที่มีจำนวน 965 รายการ (ร้อยละ 0.2) โดยในไตรมาส 4 ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันมีสัดส่วนมากขึ้น นอกจากนี้ เมื่อเทียบกับปีก่อน พบว่าเกือบทุกผลิตภัณฑ์มีสัดส่วนมากขึ้น ยกเว้นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อบ้านแลกเงินที่มีสัดส่วนน้อยลง

เมื่อพิจารณารายผลิตภัณฑ์จากสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการในการยุติเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เวลายุติเรื่องนานสูงสุดยังคงเป็น ประกันภัย ร้อยละ 12.0 (จำนวน 70 รายการ) ซึ่งมากขึ้นกว่าปีก่อนที่มีสัดส่วนร้อยละ 4.6 โดยมีปัญหาหลักจากการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง อันดับสองคือ กองทุนรวม ร้อยละ 6.1 (จำนวน 39 รายการ) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในไตรมาส 4 ทั้งที่จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง เนื่องจากจำนวนเรื่องที่ยุติทั้งหมดลดลงมาก โดยปัญหาหลักคือปัญหาการใช้งานช่องทางออนไลน์ อันดับสามคือ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ร้อยละ 5.4 (จำนวน 88 รายการ) โดยปัญหาหลักคือไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน อันดับรองลงมาคือ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ร้อยละ 4.6 (จำนวน 223 รายการ) และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 4.0 (จำนวน 134 รายการ) ที่มีสัดส่วนสูงขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง นอกจากนี้ แม้ว่าการโอนเงินและชำระเงินจะมีสัดส่วนต่ำสุดเช่นเดียวกับปีก่อน แต่กลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น จากปีก่อนร้อยละ 0.05 (จำนวน 220 รายการ) เป็นร้อยละ 0.4 (จำนวน 1,809 รายการ) ในปี 2564

4. เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ในปี 2564 จำนวนการติดต่อผ่าน ศคง. และบันทึกรายละเอียดทั้งสิ้น 58,281 รายการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อร้องเรียนจำนวน 2,296 รายการ ซึ่งมีแนวโน้มมากขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 6 (ปี 2563 จำนวน 2,168 รายการ) วัตถุประสงค์ในการติดต่อผ่าน ศคง. ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามและขอคำปรึกษา ผ่านช่องทางการติดต่อโทรศัพท์ โดยเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากเพื่อสอบถามเกี่ยวกับมาตรการไกล่เกลี่ยหนี้ ทำให้ระบบงานชัตดาวน์จึงปิดระบบในช่วงไตรมาส 2 และระดมเจ้าหน้าที่ สปท. ติดต่อกลับประชาชนที่แจ้งความประสงค์ไว้



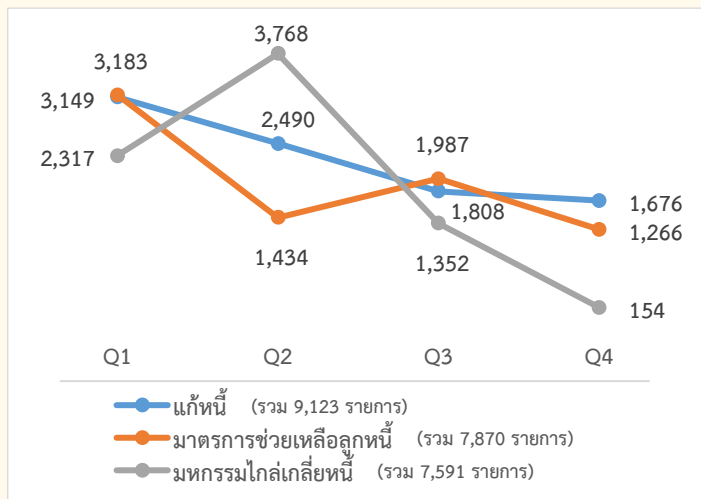
วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2564 (รายการ)			สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2563
	การโทรกลาง	เรื่องอื่น ๆ	จำนวนรวม		
ขอคำปรึกษา	1,563	49,979	51,542	88.4%	ลดลง 6%
ร้องเรียน	47	2,249	2,296	3.9%	เพิ่มขึ้น 6%
ขอความอนุเคราะห์	6	4,236	4,242	7.3%	เพิ่มขึ้น 72%
ให้ข้อเสนอแนะแก่ สปท.	-	153	153	0.3%	ลดลง 62%
แจ้งเบาะแส	8	40	48	0.1%	ลดลง 11%
รวม	1,624	56,657	58,281*	100%	ลดลง 2%

*หมายเหตุ : ในความเป็นจริง มีจำนวนการติดต่อจากประชาชนทั้งหมด 108,423 รายการ

ช่องทาง	จำนวน
โทรศัพท์	40,343
E-mail	10,585
BOT Website	4,851
หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก สปท.	1,192
จดหมาย	1,167
แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)	140
Facebook / social media	3
รวม	58,281*

ผู้ให้บริการ	จำนวน	สัดส่วน
ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,584	69%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีชื่อสถาบันการเงิน (Non-bank)	324	14%
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)	230	10%
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)	80	3%
อื่น ๆ เช่น บค./บง. บบส.	78	4%
รวม	2,296	100%

4.1 ภาพรวมการติดต่อผ่านช่องทาง ศคง. ในช่วงโควิด-19



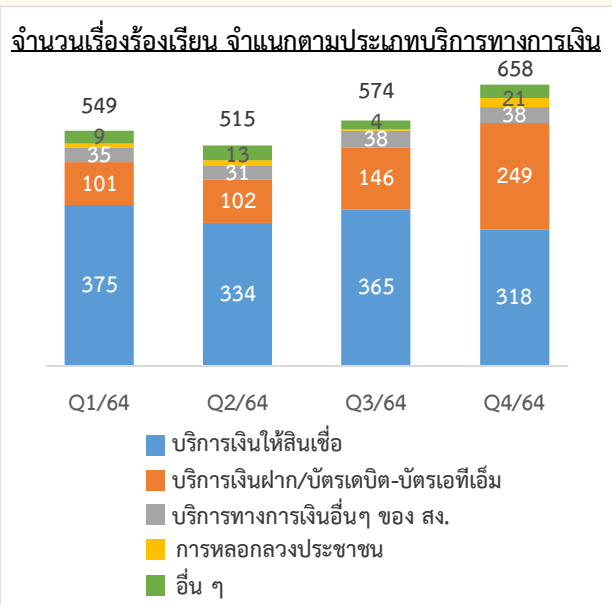
ปริมาณการติดต่อผ่าน ศคง. 1213 ภาพรวมเพิ่มขึ้นมากในปี 2564 ส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษาและขอความอนุเคราะห์เกี่ยวกับการแก้หนี้และการขอความช่วยเหลือของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ที่ทำให้ประชาชนขาดรายได้ และไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ดั้งเดิม โดยการติดต่อเกี่ยวกับการแก้หนี้จำนวน 9,123 รายการ (ร้อยละ 16) เช่น ขอคำปรึกษาการปรับโครงสร้างหนี้ การเข้าคลินิกแก้หนี้ และการติดต่อเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ จำนวน 7,870 รายการ (ร้อยละ 14) เช่น สอบถามมาตรการ ขอคำปรึกษาการขอพักหนี้ รวมถึงการติดต่อเกี่ยวกับมาตรการไกล่เกลี่ยหนี้ จำนวน 7,591 รายการ (ร้อยละ 13) โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นสูงในไตรมาส 2 เนื่องจากเป็นช่วงจัดมาตรการ

ในช่วงต้นปีถึงกลางปี 2564 ที่สถานการณ์โควิด 19 กลับมารุนแรง สปท. ได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 3 ที่มุ่งช่วยเหลือลูกหนี้โดยตรง เช่น ลดดอกเบี้ย ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ในส่วนภาคธุรกิจได้ออกมาตรการพักทรัพย์ พักหนี้ (Asset Warehousing) เพื่อให้ภาคธุรกิจสามารถโอนทรัพย์สินชำระหนี้แก่สถาบันการเงินโดยมีเงื่อนไขซื้อคืนและเช่าทรัพย์สินตามกำหนด และช่วยเพิ่มสภาพคล่องเพื่อใช้ในการหมุนเวียนในธุรกิจผ่านมาตรการช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบการ (สินเชื่อฟื้นฟู) ต่อมาช่วงกลางปีได้ออกมาตรการพักชำระหนี้ต้นและดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ SMEs และรายย่อยเป็นระยะเวลา 2 เดือน เริ่มตั้งแต่งวดการชำระหนี้เดือนกรกฎาคม 2564 ในช่วงปลายปีสถานการณ์เริ่มคลี่คลายไปในทางดีขึ้น สปท. ออกมาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน ซึ่งเน้นการปรับโครงสร้างหนี้ระยะยาว ตามสถานะความสามารถของลูกหนี้แต่ละราย รวมถึงได้ออกมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยวิธีการรวมหนี้ (Debt Consolidation) รวมหนี้บ้านและหนี้รายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน โดยขยายขอบเขตให้สามารถรวมหนี้ข้ามสถาบันการเงินได้

นอกจากนี้ ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับความช่วยเหลือผ่าน สปท. หลายช่องทาง เช่น ทางด่วนแก้หนี้ คลินิกแก้หนี้ หมอหนี้เพื่อประชาชน รวมถึงมีการจัดมาตรการไกล่เกลี่ยหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลและมาตรการไกล่เกลี่ยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ออนไลน์

4.2 ภาพรวมการติดต่อผ่านช่องทาง ศคจ. จำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน

เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทบริการทางการเงินที่ประชาชนติดต่อผ่านช่องทาง ศคจ. ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ และพบเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นสูงสุดในไตรมาส 4 โดยเฉพาะประเภทบริการเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิตเอ็ม ซึ่งเป็นช่วงเดียวกับที่เกิดกรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต



ในปี 2564 เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการทางการเงินส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีจำนวนสูงสุด 1,392 รายการ (ร้อยละ 61 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีก่อน ตัวอย่างปัญหาเช่น

- ไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน เช่น ดำเนินการล่าช้า/ผิดพลาด/ไม่แจ้งล่วงหน้า ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง ทงหนนี้ไม่เหมาะสม
- ปัญหาการแจ้งยอดหนี้/ข้อมูลการคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้
- ปัญหาค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ไม่เป็นธรรม
- การไม่อนุมัติสินเชื่อโดยไม่ระบุเหตุผล

รองลงมาคือด้านเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิตเอ็ม จำนวน 598 รายการ (ร้อยละ 26) และเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 30 จากปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นมากในไตรมาส 4 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/เติมเงิน e-wallet ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ATM/CDM/Internet Banking/Mobile

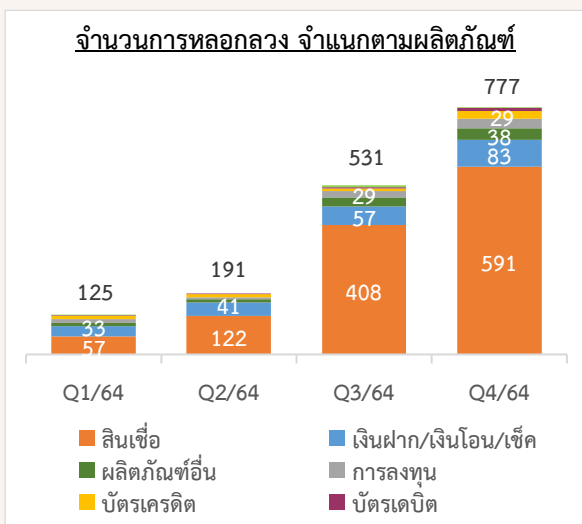
Banking รวมถึงพบปัญหายอดเงินฝากไม่ถูกต้อง ไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน และการอายัดบัญชีเงินฝากเพื่อหักกลับหนี้

5. สถิติการหลอกลวงประชาชน ที่แจ้งผ่านช่องทาง ศคจ. การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงินเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 163 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นมากในครึ่งปีหลัง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (ร้อยละ 66 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด)



ในปี 2564 ศคจ. ได้รับแจ้งเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินจำนวนทั้งสิ้น 1,624 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 163 จากปี 2563 โดยแบ่งเป็นการให้คำปรึกษา จำนวน 1,563 รายการ (ร้อยละ 96) เรื่องร้องเรียน จำนวน 47 รายการ (ร้อยละ 3) การแจ้งเบาะแส จำนวน 8 รายการ (ร้อยละ 0.5) และการขอความอนุเคราะห์ จำนวน 6 รายการ (ร้อยละ 0.4)

5.1 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามผลิตภัณฑ์



ในปี 2564 แนวโน้มการหลอกลวงเพิ่มสูงขึ้นในครึ่งปีหลัง โดยเพิ่มขึ้นจากเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นหลัก ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดคือ **สินเชื่อ** มีจำนวน 1,178 รายการ (ร้อยละ 73 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ให้โอนเงินให้ก่อนเพื่อให้ได้สินเชื่อ

อันดับสองคือ **เงินฝาก/เงินโอน/เช็ค** มีจำนวน 214 รายการ (ร้อยละ 13) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ให้โอนเงินค่าธรรมเนียมเพื่อที่ได้รับเงินโอนจากต่างประเทศ รองลงมาคือ **ผลิตภัณฑ์อื่น** มีจำนวน 86 รายการ (ร้อยละ 5) ส่วนใหญ่เป็นการจ่ายเงินซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้า

5.2 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามลักษณะการหลอก

ช่องทางที่มิจฉาชีพใช้หลอกลวงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นช่องทางออนไลน์ เช่น SMS (ให้กด link), Line, Facebook โดยเฉพาะการหลอกให้กู้เงินผ่าน Application ที่ให้กรอกข้อมูลส่วนตัวและให้โอนค่าธรรมเนียมให้ก่อนจะให้สินเชื่อ รวมถึงช่องทางโทรศัพท์ที่เพิ่มสูงขึ้นในครึ่งปีหลัง เช่น หลอกว่าจะให้สินเชื่อ หลอกว่าเหยื่อทำผิดกฎหมายแล้วให้โอนเงินให้มิจฉาชีพ ซึ่งภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- หลอกว่าจะให้สินเชื่อออนไลน์ โดยให้โอนค่าธรรมเนียม ค่าค้ำประกัน เงินทำสัญญา หรือเงินมัดจำล่วงหน้า ลักษณะเป็นข้อความเชิญชวนให้กู้เงินหรือขอสินเชื่อผ่าน Line/SMS/Facebook/application/website หรือทางโทรศัพท์ บางรายแอบอ้างเป็น ธปท. หรือผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้กำกับ
- หลอกให้ชำระสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ แล้วไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้นจริง
- หลอกให้โอนเงินให้ก่อน โดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่หรือพัสดุที่มีมูลค่าสูงจากมิจฉาชีพต่างชาติ มักพบการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยหลอกให้โอนเงินเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี บางรายมิจฉาชีพจะหลอกคบเป็นแฟนก่อนเพื่อให้เชื่อใจ
- หลอกให้ลงทุน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง ในรูปแบบการลงทุนต่าง ๆ เช่น Forex สกุลเงินดิจิทัล ลงทุนระหว่างประเทศ คอนโดโครงการธุรกิจ แล้วไม่ได้เงินคืน รวมถึงหลอกให้โอนค่าธรรมเนียมเพื่อถอนเงินคืน
- หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยข้อมูล ผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น กรอกข้อมูลเพื่อขอสินเชื่อ ลงทะเบียนฉีดวัคซีน
- ปลอมแปลงข้อมูล หรือสวมรอยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝาก การสวมรอยใช้บัตรเครดิต/บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์