

# รายงานการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2557 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2557)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ไตรมาสที่ 3 ของปี 2557 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 20,236 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 19,021 ราย (94%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 18,303 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 17,560 ราย คิดเป็น 96%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 718 ราย

### 2. ช่องทางอื่น ๆ 1,215 ราย (6%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 1,028 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย แฟ้มชี้นำ เดินทางมาพบด้วยตนเอง และกิจกรรมภายนอก ธปท. ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 187 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์

94%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และ  
จากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย FAX

6%

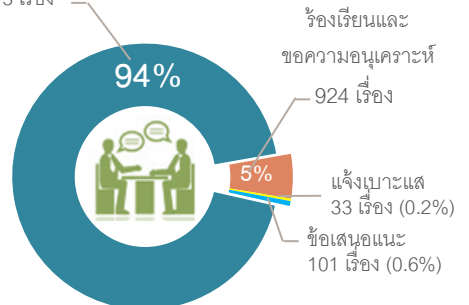


## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 16,871 เรื่อง\* แบ่งเป็น

- ให้ข้อมูลและคำปรึกษา 15,813 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการได้ถอนพันธบัตร
- ร้องเรียนและขอความอนุเคราะห์ 924 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะการขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงินเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท. 101 เรื่อง ส่วนใหญ่เสนอแนะให้ ธปท. ควบคุมการคิดดอกเบี้ยด้านเงินให้สินเชื่อ และค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินเรียกเก็บไม่เหมาะสม
- แจ้งเบาะแส 33 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ซึ่งผู้แจ้งเห็นว่าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
15,813 เรื่อง



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือประชาชนวางสายระหว่างการโอนสาย

# สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / การแจ้งเบาะแสและข้อเสนอนะ

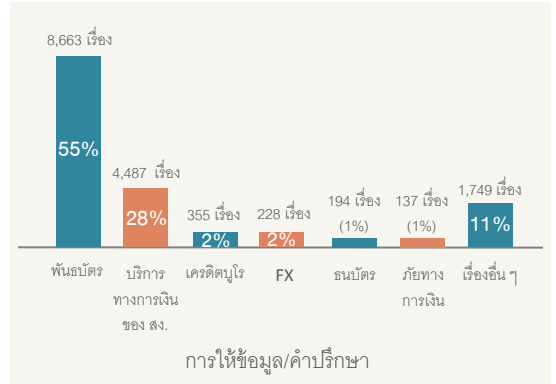
ไตรมาสที่ 3/2557 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 15,813 เรื่อง แบ่งเป็น **พันธบัตรและตราสารหนี้** 8,663 เรื่อง ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามขั้นตอนและเอกสารประกอบการไถ่ถอนพันธบัตร และติดตามเอกสารการไถ่ถอนพันธบัตรที่ส่งมา ธปท.

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 4,487 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับยอดหนี้ค้างชำระและยอดหนี้ตามใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง และการขอคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สิน การปรับโครงสร้างหนี้ และการถูกทวงถามหนี้อย่างไม่เหมาะสม **เครดิตบูโร** 355 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตและวิธีการล้างประวัติเครดิต

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 228 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศและการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ **ธนบัตร** 194 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด

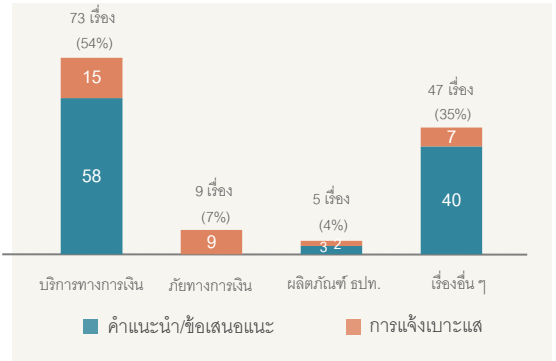
**ภัยทางการเงิน** 137 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการหลอกให้โอนเงินโดยคนที่รู้จักกันทางโซเชียลมีเดีย

**เรื่องอื่น ๆ** 1,749 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนและเส้นทางมา ธปท. เพื่อติดต่องานด้านพันธบัตร



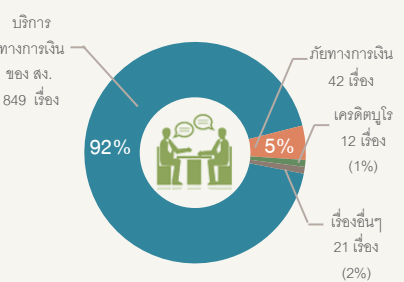
สำหรับการให้คำแนะนำและการแจ้งเบาะแส มีจำนวน 134 เรื่อง สรุปได้ดังนี้ **การให้คำแนะนำ** 101 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ประชาชนเห็นว่าสูงเกินไป โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามธนาคารและข้ามเขต และอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่สูงเกินไป

**การแจ้งเบาะแส** 33 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมซึ่งประชาชนเห็นว่าเป็นอัตราที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด สำหรับการแจ้งเบาะแสด้านภัยทางการเงิน ในไตรมาสนี้มีจำนวนลดลงเหลือเพียง 9 เรื่อง จาก 19 เรื่อง ในไตรมาสก่อน



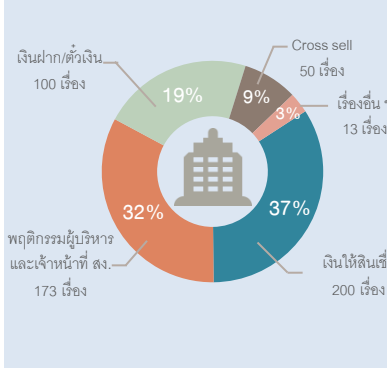
## สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 924 เรื่อง



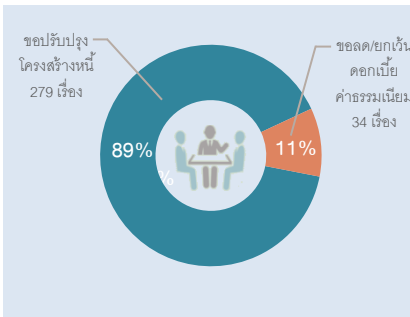
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 849 เรื่อง แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ส.ง. 536 เรื่อง
  - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 313 เรื่อง
- ภัยทางการเงิน 42 เรื่อง เช่น ถูกผู้ฉ้อโกงไปใช้สวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร
- เครดิตบูโร 12 เรื่อง ส่วนใหญ่ต้องการขอล้างประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 21 เรื่อง เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 536 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อ ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังได้รับใบแจ้งหนี้และติดตามทวงถามหนี้อยู่ รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของการทวงหนี้ไม่เหมาะสม ปัญหาจากเงินฝากและตัวเงิน Cross Sell และอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขการเช่าตู้നിറภัย การยกเลิกการแลกของรางวัลจากการสะสมคะแนนการใช้ผ่านบัตรเครดิต

เรื่องขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน

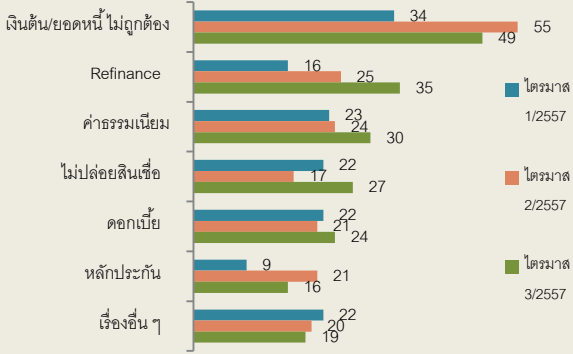


จำนวน 313 เรื่อง เพิ่มขึ้น 27% จากไตรมาสที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยลูกหนี้แต่ละรายจะมีบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดหลายใบและมีหนี้สินอื่นร่วมด้วย ทำให้รายได้ไม่เพียงพอชำระหนี้ที่เหลือเป็นการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

# 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

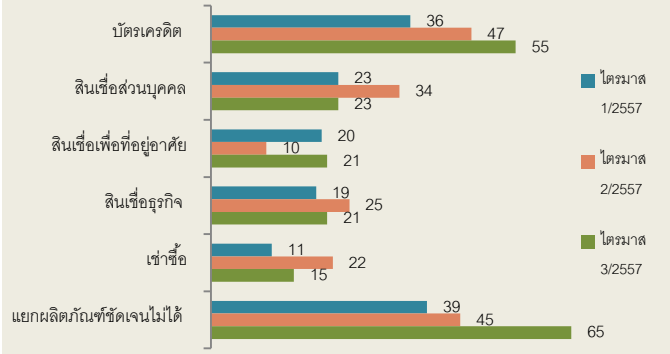


เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินทุน อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



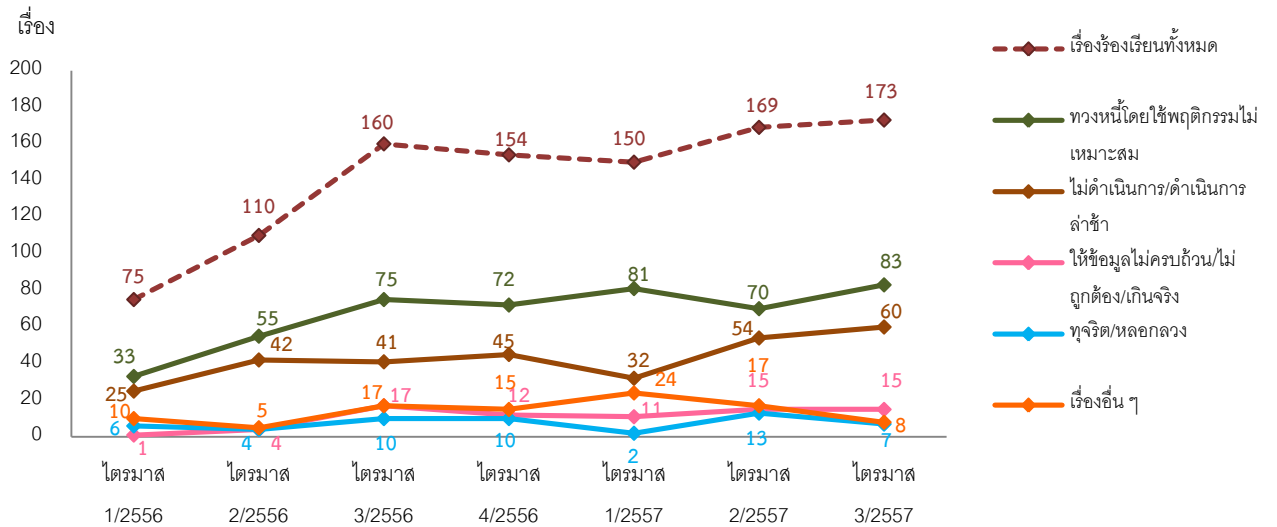
หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ เช่น อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูล สูญหาย Refinance

ในไตรมาสที่ 3/2557 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 200 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 9% โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้ชำระหนี้ปิดบัญชีแล้ว แต่ยังไม่ได้รับใบแจ้งหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้
- **Refinance** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า
- **ค่าธรรมเนียม** ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นธรรม

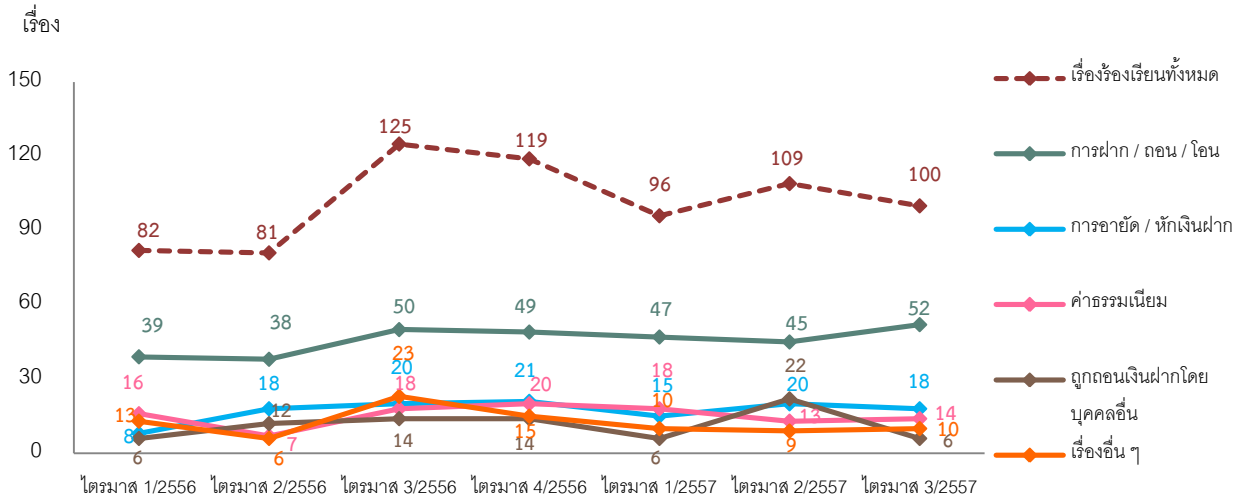
เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล นอกจากนี้ พบว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคิดดอกเบี้ยที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เป็นธรรม/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง และการไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า

# 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsorce)



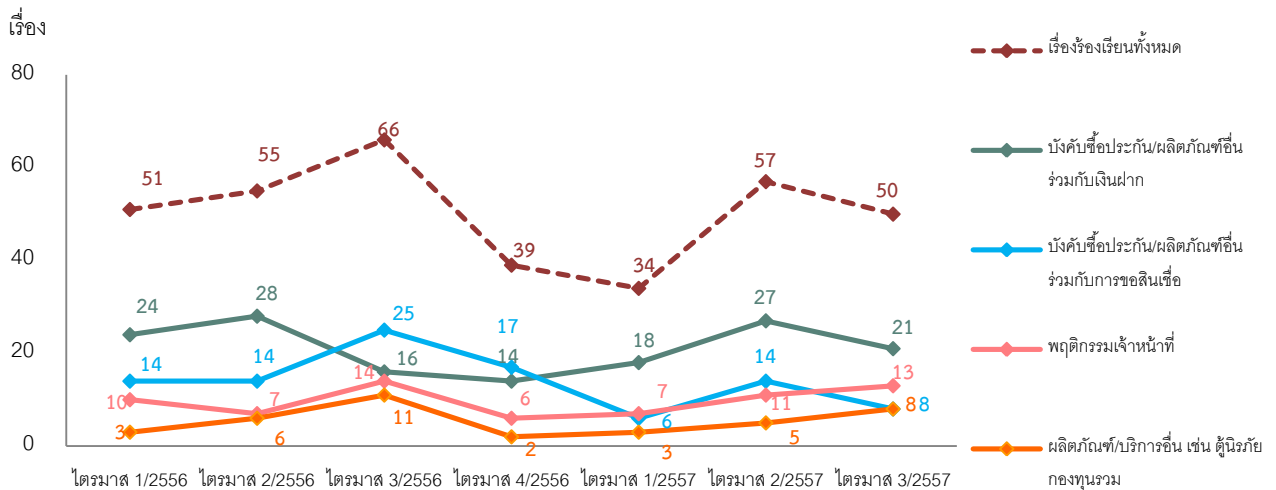
ในไตรมาสที่ 3/2557 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsorce) มีจำนวน 173 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมาเพียงเล็กน้อย โดยเรื่องที่ถูกร้องเรียนสูงสุดยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น มีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย โดยเฉพาะการทวงถามหนี้ในที่ทำงานและโทรศัพท์ทวงถามหนี้วันละหลายครั้งจนทำให้เกิดความรำคาญ รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการของสถาบันการเงิน โดยร้องเรียนกับ Call Center ของสถาบันการเงินแล้วแต่ไม่คืบหน้า และความล่าช้าในการขอยกเลิกบัตรเครดิตหรือออกใบแจ้งหนี้

### 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



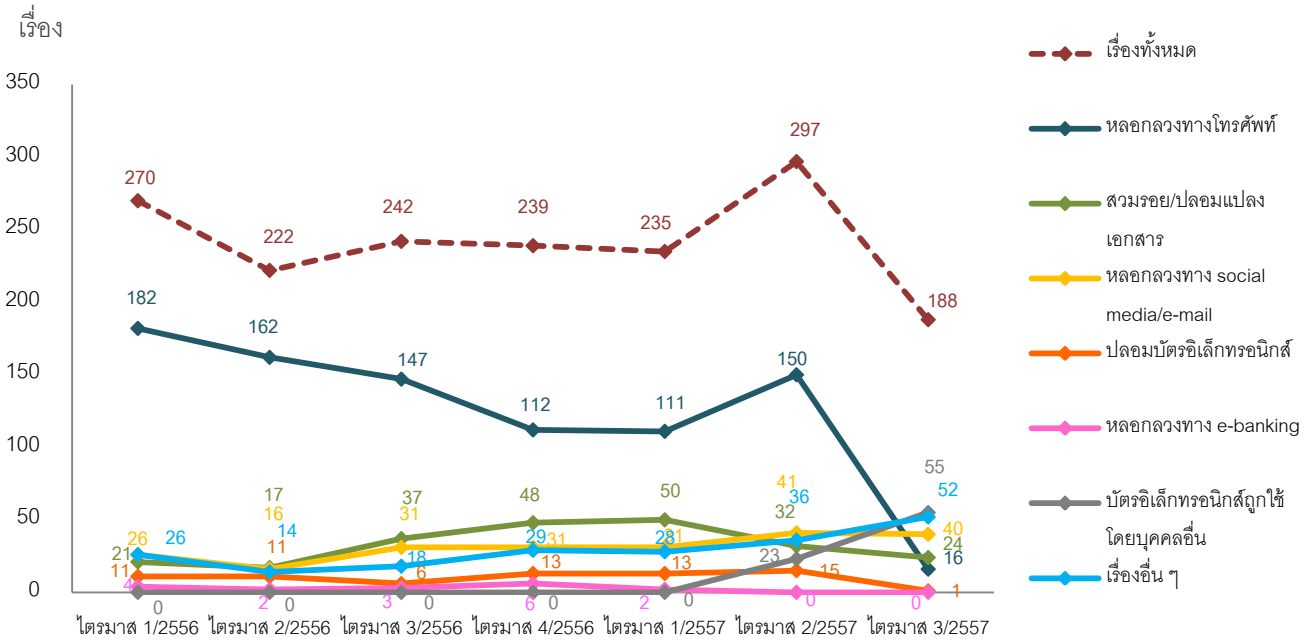
ในไตรมาส 3/2557 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 100 เรื่อง ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน ผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับไม่ครบ รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยเจ้าของบัญชีไม่ยินยอม และการเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรมโดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ซึ่งเกิดจากปัญหาบัตรถูกยึดจากตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ

### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



ในไตรมาสที่ 3/2557 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 50 เรื่อง ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 12% โดยเป็นการลดลงของเรื่องร้องเรียนจากการถูกบังคับให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อ และการถูกบังคับให้ทำบัตร ATM หรือบัตรเดบิต ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย แต่ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน คลุมเครือ จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับการประกันชีวิตนั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



ในไตรมาส 3/2557 ปัญหาเกี่ยวกับภัยทางการเงินมีจำนวน 188 เรื่อง โดยในภาพรวมลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 37% ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรเอทีเอ็ม ถูกขโมยไปใช้โดยบุคคลอื่น รองลงมาเป็นภัยจากการหลอกลวงทาง e-mail และ Social Media เช่น Facebook โดยหลอกว่าจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อนจึงจะโอนเงินเข้ามายังบัญชีในประเทศไทยได้ ซึ่งหากมีการสอบถามมาที่ ศคช. ก็จะได้รับคำแนะนำให้หลงเชื่อ แต่มีบางรายที่ได้โอนเงินไปแล้ว



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนเรื่อง

