

รายงานการดำเนินงานการให้ข้อมูล คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2557

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2557)



สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ไตรมาสที่ 1 ของปี 2557 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 15,490 ราย ดังนี้

1. ช่องทางโทรศัพท์ 14,739 ราย (95%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 14,212 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 13,646 ราย คิดเป็น 96%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 527 ราย

2. ช่องทางอื่น ๆ 751 ราย (5%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 698 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย แฟกซ์ และเดินทางมาพบด้วยตนเอง ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 53 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์

95%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และผ่านจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย FAX

5%

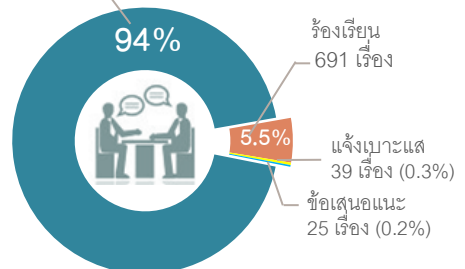


สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่เป็นที่กในในระบบ 12,848 เรื่อง (ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบเกิดจากการติดตามเรื่องเดิม สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือวางสายไปก่อนระหว่างโอนสาย) โดยแบ่งเป็น

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา 12,093 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการไต่ถอนพันธบัตรตามที่ ธปท. ได้จัดส่งเอกสารคำขอรับคืนต้นเงินพันธบัตรไปยังผู้ถือพันธบัตร
- ร้องเรียน 691 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขอลดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- แจ้งเบาะแส/แจ้งข้อมูล 39 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงิน
- ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะแก่ ธปท. 25 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สถาบันการเงินเรียกเก็บไม่เหมาะสม

ให้ข้อมูล คำปรึกษา
12,093 เรื่อง



สถิติการให้ข้อมูล/คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ

ไตรมาสที่ 1/2557 การให้ข้อมูล คำปรึกษา ทั้งสิ้น 12,093 เรื่อง แบ่งเป็น พันธบัตรและตราสารหนี้ 8,078 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารประกอบการไถ่ถอนพันธบัตร และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 1,752 เรื่อง ส่วนใหญ่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขภาระหนี้สินที่มีจำนวนมาก การขอปรับโครงสร้างหนี้ และปัญหาการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM

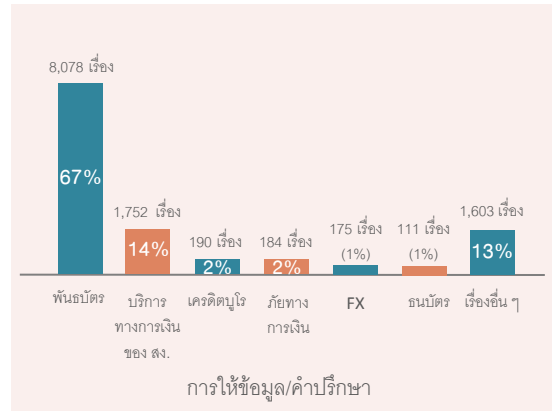
เครดิตบูโร 190 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตและวิธีการล้างประวัติเครดิต

ภัยทางการเงิน 184 เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลเนื่องจากได้รับโทรศัพท์แอบอ้างเป็น ธปท. แจ้งขออายัดบัญชี

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 175 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเรื่อง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศและการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ

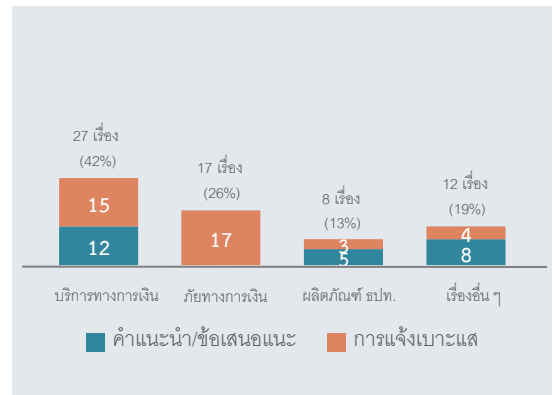
ธนบัตร 111 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับสถานที่รับแลกธนบัตรใหม่ ธนบัตรชำรุดและธนบัตรที่ระลึก

เรื่องอื่น ๆ 1,603 เรื่อง ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความมั่นคงของสถาบันการเงินในช่วง Bangkok shutdown ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน และขอข้อมูลในเว็บไซต์ ธปท.



สำหรับการแจ้งเบาะแส/คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ รวม 64 เรื่อง สรุปได้ดังนี้ การแจ้งเบาะแส ส่วนใหญ่เป็นเรื่องภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และความไม่สะดวกในการใช้บริการของสถาบันการเงิน เช่น call center ติดต่อยาก กัดเงินจากตู้ ATM แต่เงินไม่พอจ่าย

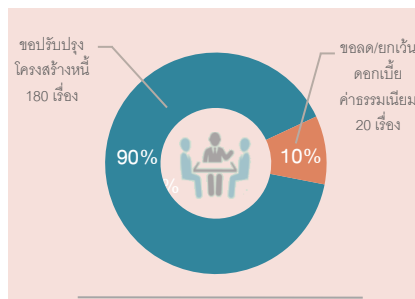
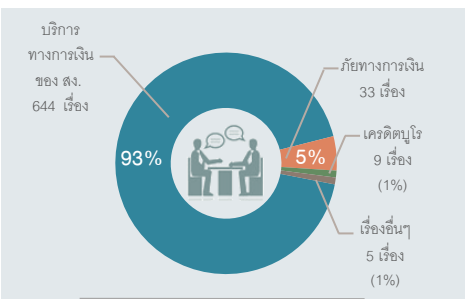
การให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้บริการของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมสูงเกินไป ไม่มีการแจ้งเตือนค่าธรรมเนียมล่วงหน้า พนักงานธนาคารให้ข้อมูลการขายผลิตภัณฑ์แบบ cross sell ไม่ครบถ้วน และเรื่องความสะดวกในการซื้อและไถ่ถอนพันธบัตร การแลกธนบัตรใหม่ ธนบัตรชำรุด



สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 691 เรื่อง

เรื่องขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน



จำนวน 200 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยลูกหนี้แต่ละรายจะมีบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดจำนวนมาก มีการใช้จ่ายเต็มวงเงินและผ่อนชำระขั้นต่ำ ซึ่งบางรายยังมีภาระหนี้ในระบบ ทำให้รายได้ไม่เพียงพอ ที่เหลือเป็นการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 644 เรื่อง แบ่งเป็น 2 หมวด คือ

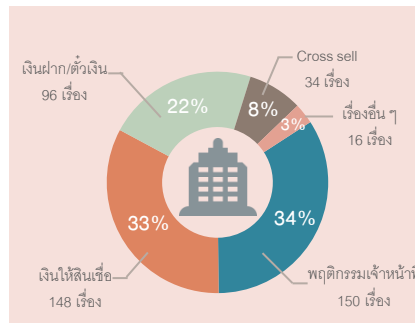
- ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 200 เรื่อง
- ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธ.ก. 444 เรื่อง

ภัยทางการเงิน 33 เรื่อง เช่น สวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร หลอกหลวงทาง e-banking

เครดิตบูโร 9 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการชำระหนี้เสร็จสิ้นแล้วแต่ข้อมูลเครดิตยังไม่ได้รับการแก้ไข

เรื่องอื่น ๆ 5 เรื่อง เช่น ประกันชีวิต/ประกันภัย (ที่ไม่ใช่ cross sell) และการรับซื้อลูกหนี้จากสถาบันการเงิน

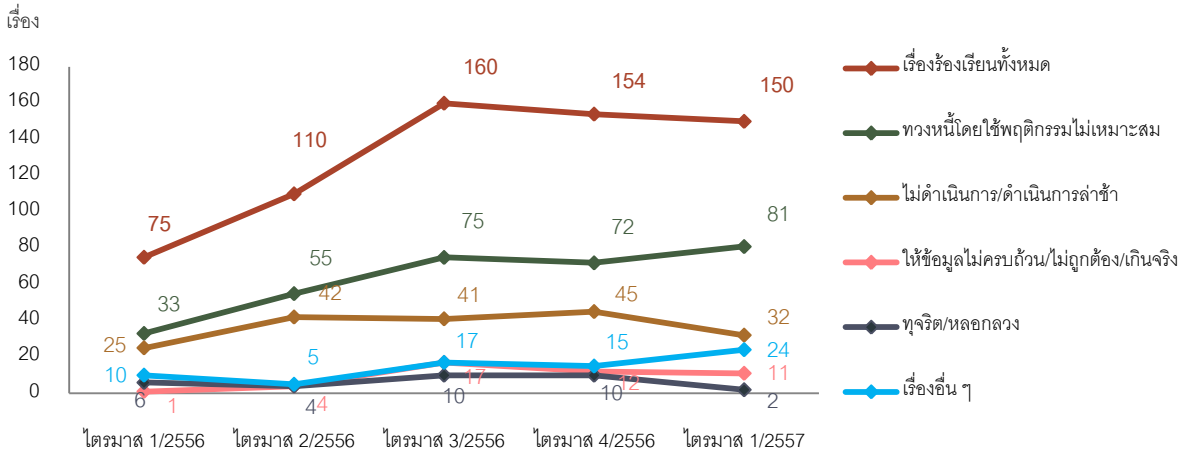
เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินจากสถาบันการเงิน



จำนวน 444 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ เงินให้สินเชื่อ (เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง) ปัญหาจากเงินฝากและตัวเงิน Cross Sell และอื่น ๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่นของสถาบันการเงิน หรือบริการทางการเงินที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.



1. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource)



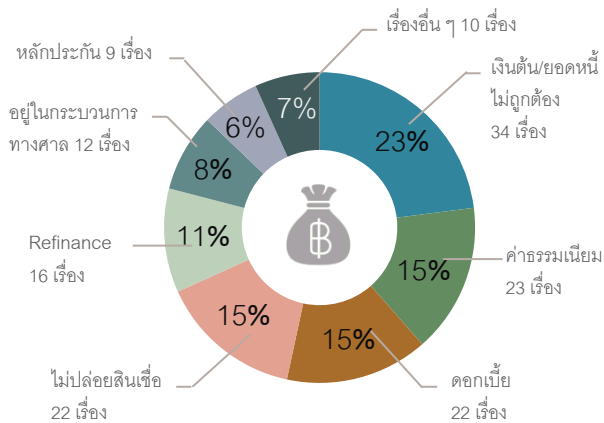
ในไตรมาสที่ 1/2557 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource) จำนวน 150 เรื่อง โดยลดลงจากไตรมาสที่ 4/2556 เล็กน้อย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น มีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย ทั้งนี้ สถาบันการเงินชี้แจงว่าได้มีการตักเตือนและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงินและตามแผนนโยบายของ ธปท. แล้ว รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น ไม่ได้รีบแจ้งหนี้การใช้บัตรเครดิต แม้ว่าเจ้าเรื่องร้องเรียนกับ call center ของสถาบันการเงินแล้ว แต่ยังไม่มีความคืบหน้า

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น การเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดความรำคาญ

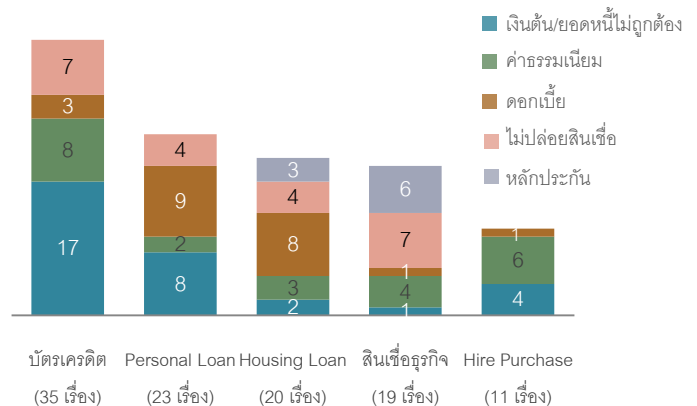
2. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



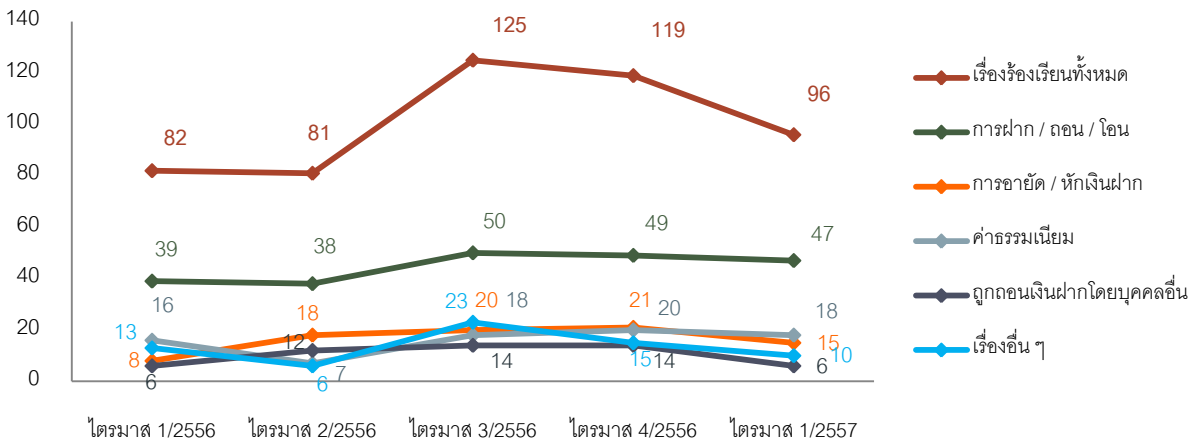
ในไตรมาสที่ 1/2557 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 148 เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้ชำระหนี้ปิดบัญชีแล้ว แต่ยังไม่ได้รับใบแจ้งหนี้และโทรศัพท์ทวงถามให้ชำระหนี้ ซึ่งสถาบันการเงินได้แก้ไขโดยปรับปรุงข้อมูลลูกค้า ออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ (ยกเว้นกรณีบัตรเครดิตที่ไม่มีการออกหนังสือยืนยัน) รวมทั้งได้แก้ไขข้อมูลเครดิตให้กับลูกค้า
 - **ค่าธรรมเนียม** โดยเฉพาะการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการชำระบัตรเครดิตล่าช้า
 - **คิดดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง** ส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าไม่เข้าใจในข้อสัญญาและวิธีคิดดอกเบี้ย โดยเฉพาะดอกเบี้ยจากบัตรเครดิต ซึ่งสถาบันการเงินได้ตอบชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณดอกเบี้ยให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ
- เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) และสินเชื่อธุรกิจ ตามลำดับ

3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



เรื่อง



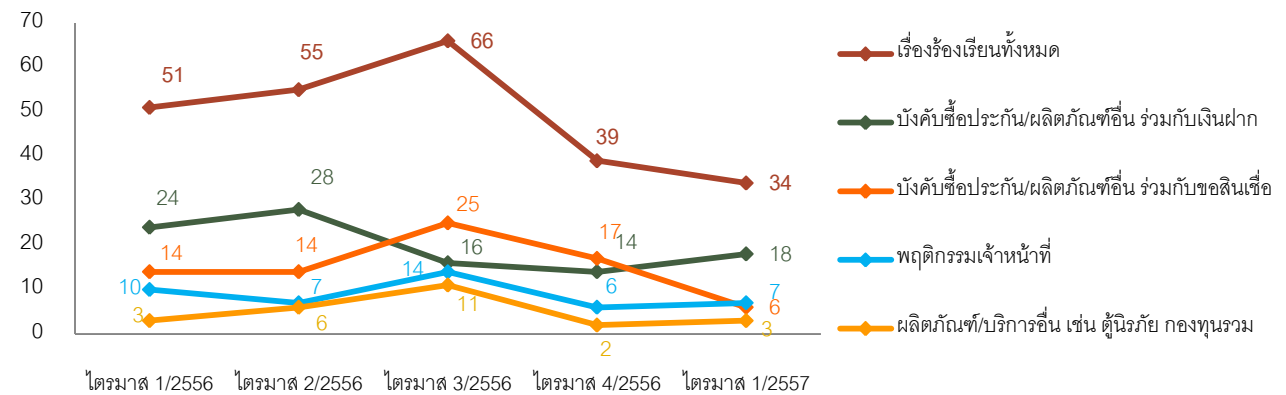
ในไตรมาส 1/2557 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 96 เรื่อง โดยลดลงจากไตรมาสที่ 4/2556 (19%) ซึ่งเรื่องที่มีการร้องเรียนมาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน โดยเฉพาะที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งถ้าสถาบันการเงินตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นปัญหาจากระบบงานจริง ก็จะคืนเงินให้กับผู้ร้องเรียน รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี และเรื่องค่าธรรมเนียมการฝาก/ถอน/โอนเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารและข้อมูลสูญหาย ค่ามัดจำดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง ถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น

4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



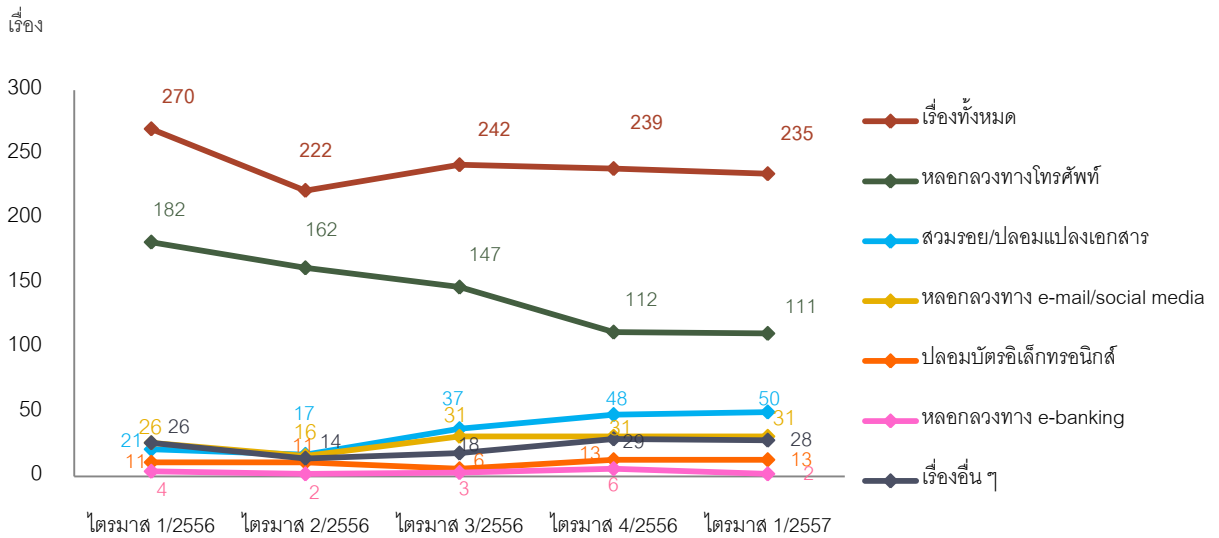
เรื่อง



ในไตรมาสที่ 1/2557 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell 34 เรื่อง โดยการร้องเรียนด้าน Cross Sell มีแนวโน้มลดลงหลังไตรมาสที่ 3/2556 ประเด็นที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ คือ การบังคับทำประกันชีวิตเมื่อขอสินเชื่อ ส่วนประเด็นที่ร้องเรียนมาก คือ การบังคับให้ทำบัตร ATM หรือบัตร Debit ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคลุมเครือ ไม่ครบถ้วน จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับประกันชีวิตแบบออมทรัพย์ และการที่เจ้าหน้าที่พยายามชักชวนและขายประกันชีวิตจนทำให้เกิดความรำคาญ

หมายเหตุ : ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น เช่น ประกันภัย หน่วยลงทุน หุ้นกู้ ตั๋วประกันภัย พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความรำคาญ

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



ในไตรมาส 1/2557 ปัญหาเกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 235 เรื่อง ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยปัญหาที่ร้องเรียนหรือขอคำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นภัยจากการถูกหลอกหลวงทางโทรศัพท์ที่แอบอ้างเป็น ธพท. เพื่อแจ้งอายุบัญชี หรือแอบอ้างเป็นสถาบันการเงินเพื่อขอข้อมูลส่วนตัว อยากรู้ดี ประชาชนส่วนใหญ่มิได้หลงเชื่อ ร้องลงมาเป็น การสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน เพื่อนำเอกสารปลอมไปทำการเปิดบัญชีเงินฝาก สมัครสินเชื่อ สมัครบัตรเครดิต และการหลอกหลวงทาง e-mail และ social media เช่น หลอกว่าจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อนถึงจะโอนเงินเข้ามาบัญชีในประเทศไทยได้ เป็นต้น

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น หลอกให้ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ หลอกให้ลงทุนแชร์ลูกโซ่ ทำธุรกิจผ่านทาง internet



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนเรื่อง

