

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2558 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2558)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 1 ของปี 2558 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 14,090 รายการ ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 12,937 รายการ (90%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 11,695 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 10,409 รายการ คิดเป็น 89 %
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 1,242 รายการ

### 2. ช่องทางอื่น ๆ 1,153 รายการ (10%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 959 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย และเดินทางมาพบด้วยตนเอง
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 194 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานรัฐมนตรี (Hotline 1111) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

โทรศัพท์

90%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์

อีเมล

จดหมาย

10%

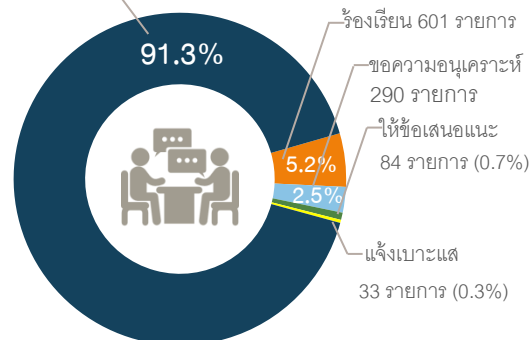


## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 11,534 รายการ\* แบ่งเป็น

- **ให้ข้อมูลและคำปรึกษา** 10,526 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหานี้สิน การปรับโครงสร้างหนี้ และสินเชื่อสินเชื่อไฟแนนซ์
- **ร้องเรียน** 601 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- **ขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการทางการเงิน** 290 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- **ให้ข้อเสนอแนะ** 84 รายการ ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน การรับฝากเหรียญ รวมทั้งให้ความเห็นว่าควรผ่อนคลายการอนุมัติสินเชื่อเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน
- **แจ้งเบาะแส** 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น การแจ้งพฤติกรรมที่ทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน

ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
10,526 รายการ



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

# สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ไตรมาสที่ 1 ปี 2558 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษาทั้งสิ้น 10,526 รายการ แบ่งเป็น บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 5,793 รายการ โดยส่วนใหญ่ปรึกษาปัญหาหนี้สิน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. การฝากถอนโอนเงิน พันธบัตรและตราสารหนี้ 2,314 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายของดอกเบี้ยพันธบัตร และข้อมูลการออกจำหน่ายพันธบัตรในครั้งต่อไป

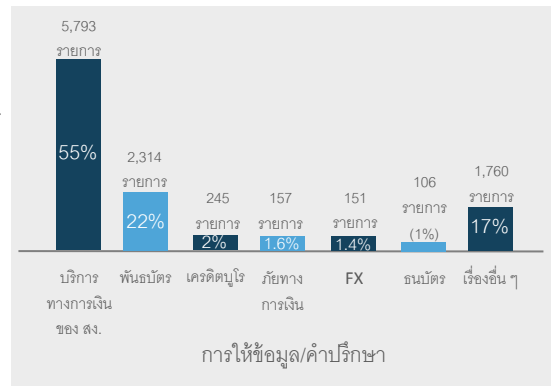
เครดิตบูโร 245 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และการลบข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

ภัยทางการเงิน 157 รายการ ส่วนใหญ่เป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 151 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศ และการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ

ธนบัตร 106 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด

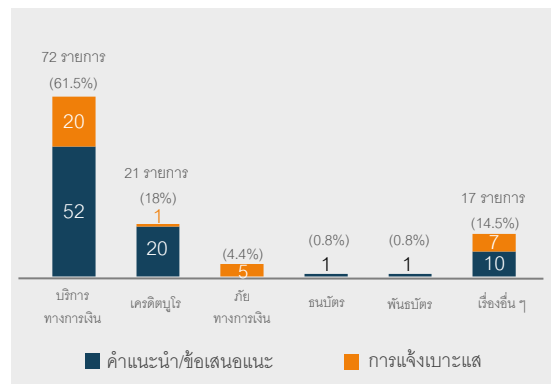
เรื่องอื่น ๆ 1,760 รายการ เช่น การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน สอบถามเส้นทางมา ธปท. เพื่อติดต่อกานด้านพันธบัตร



สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวน 117 รายการ สรุปได้ดังนี้

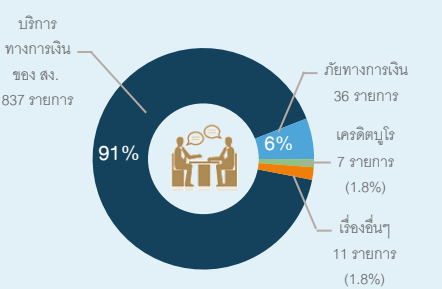
**การให้ข้อเสนอแนะ:** 84 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมการรับฝากเหรียญ และแสดงความคิดเห็นว่าควรผ่อนปรนเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

**การแจ้งเบาะแส:** 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน เช่น มิจฉาชีพหลอกลวงทางอีเมลหรือโซเชียลมีเดียเพื่อขอข้อมูลส่วนตัว และหลอกให้โอนเงิน



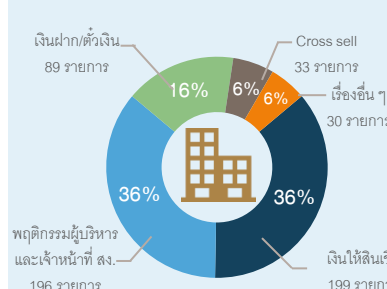
## สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 891 รายการ



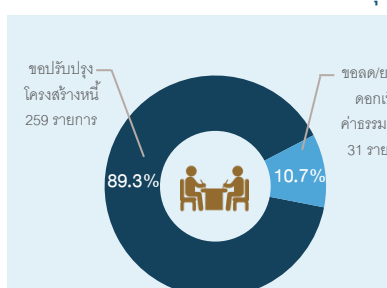
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 837 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธ.ก.ส. 547 รายการ
  - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 290 รายการ
- ภัยทางการเงิน 36 รายการ เช่น บัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น
- เครดิตบูโร 7 รายการ ส่วนใหญ่ต้องการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 11 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 547 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อที่เกิดจากเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้องทั้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจเรื่องวิธีการคิดคำนวณดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมหรือจำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ที่บัญชี โดยเฉพาะบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รองลงมาเป็นเรื่องการคิดค่าธรรมเนียมซึ่งลูกค้าเห็นว่าเอาเปรียบ เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเครดิตและการรีไฟแนนซ์ล่าช้า

เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน

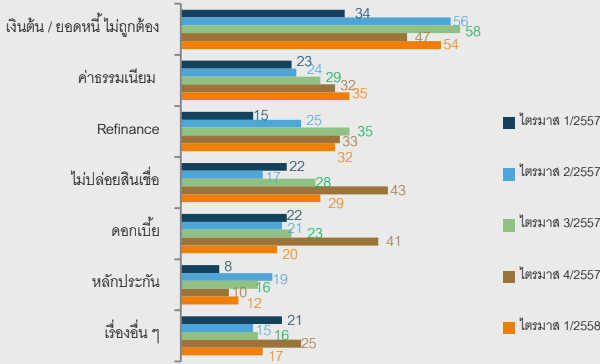


จำนวน 290 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ถึง 259 รายการ โดยเฉพาะหนี้ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล นอกนั้นเป็นการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

# 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

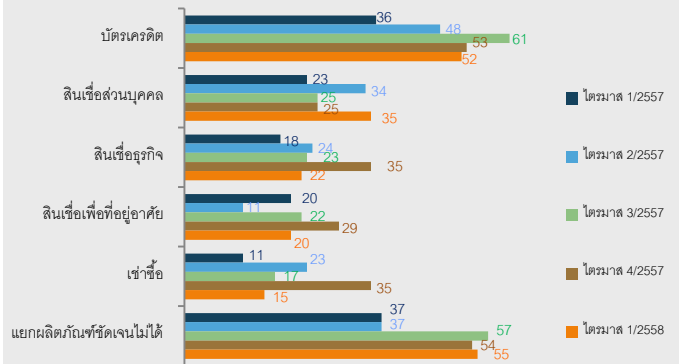


เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินกู้ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสารข้อมูลสูญหาย

เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์

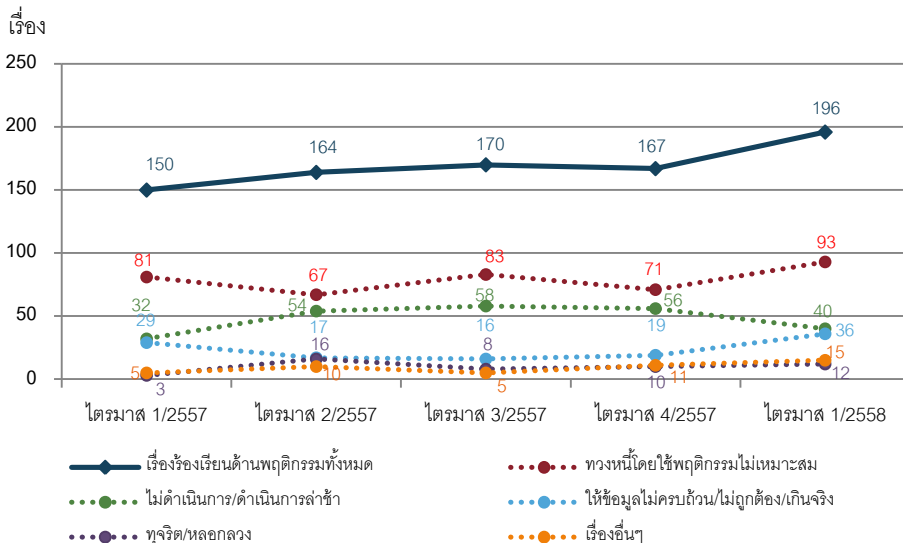


หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสารข้อมูลสูญหาย Refinance

ไตรมาสที่ 1/2558 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 199 รายการ โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

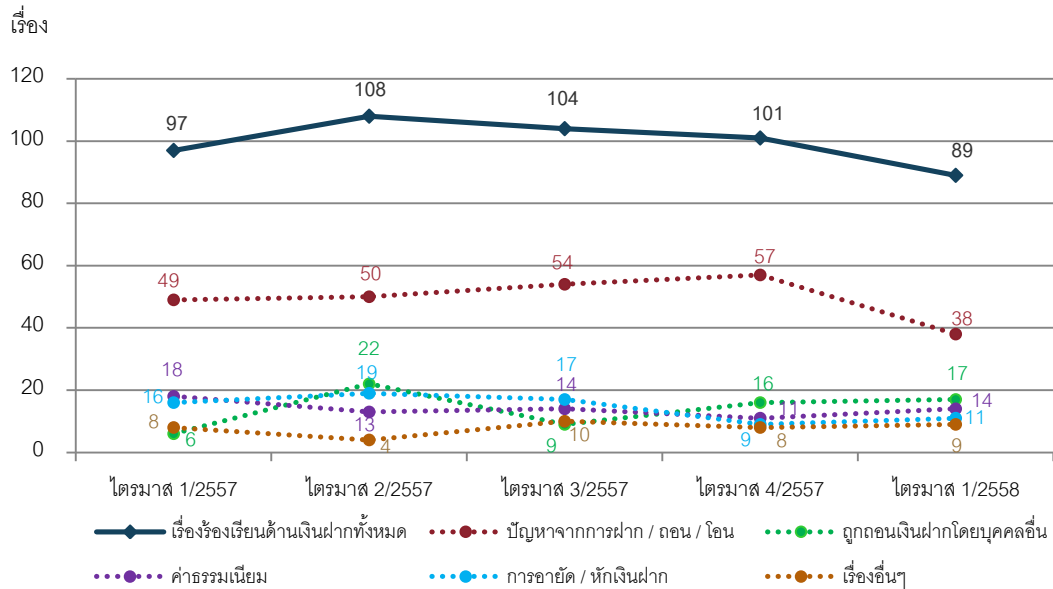
- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** ที่เกิดจากความไม่เข้าใจเรื่องวิธีการคิดคำนวณดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ปิดบัญชีของบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล บางรายชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังได้รับใบแจ้งหนี้และถูกติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งสถาบันการเงินได้ดำเนินการแก้ไขแต่ละกรณีแล้ว
- **การคิดค่าธรรมเนียม** ที่ผู้ร้องเห็นว่าถูกเอาเปรียบ เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตรายปี
- **Refinance ลำบาก** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการดำเนินการถอนหลักประกันล่าช้าและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม Prepayment เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อธุรกิจตามลำดับ

# 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



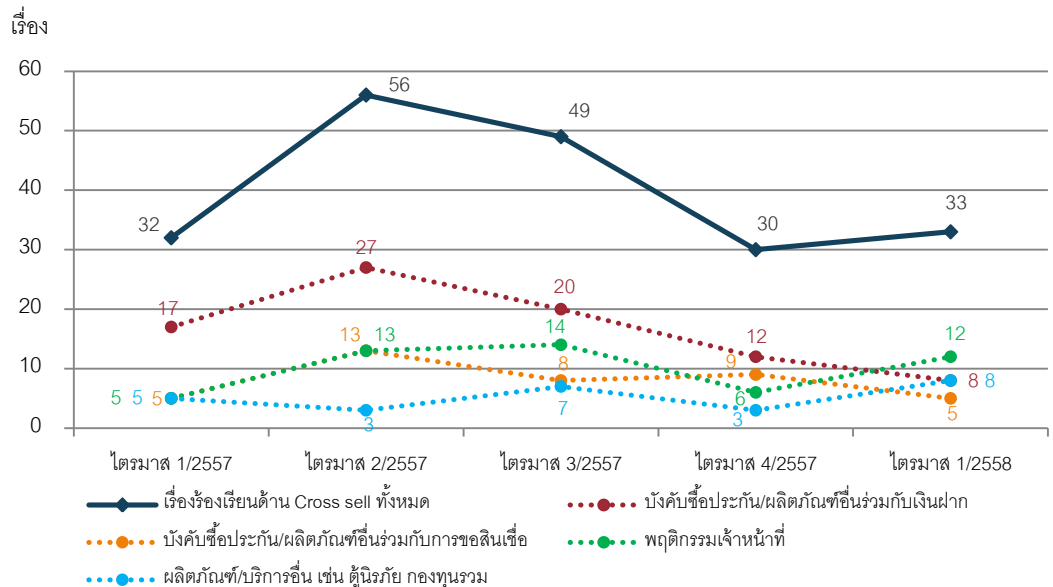
ไตรมาสที่ 1/2558 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 196 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมจากการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยมีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย โดยเฉพาะมีการติดตามทวงถามหนี้ในที่ทำงาน โทรศัพท์ทวงหนี้วันละหลายครั้งทำให้เกิดความรำคาญ รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น ไปร้องเรียนกับ Call Center ของสถาบันการเงินแล้วแต่ไม่มีความคืบหน้า หรือความล่าช้าในการขอยกเลิกบัตรเครดิตหรือออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้

### 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



ไตรมาสที่ 1/2558 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 89 รายการ มีแนวโน้มลดลงโดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมาก ได้แก่ **ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน** โดยเฉพาะที่การทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน รองลงมาเป็นเรื่อง **การถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น** และ **การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม** โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ซึ่งมีสาเหตุจากตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติเอง

### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



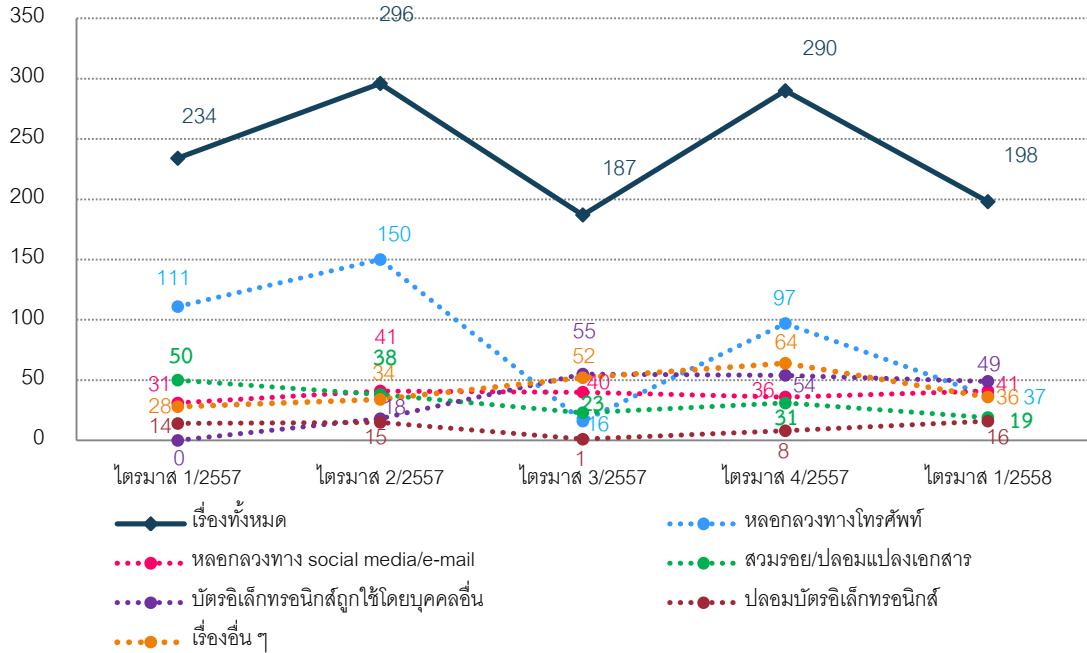
ไตรมาสที่ 1/2558 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ **พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน คลุมเครือ** จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับการประกันชีวิต รองลงมาเป็นการ **บังคับให้ซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก** เช่น ให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด และเสนอให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัย และบังคับซื้อประกันร่วมกับการเช่าตู้നിറภัยโดยอ้างว่าเป็นระเบียบของธนาคาร

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน

เรื่อง



ไตรมาสที่ 1/2558 ได้ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 198 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ 4/2557 จำนวน 92 รายการ (31.7%) โดยภัยจากบัตรเครดิตถูกบุคคลอื่นนำไปใช้มากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากบัตรหายหรือถูกมิฉะชีพขโมยไปใช้ ชื่อสินค้า รองลงมาได้แก่การหลอกลวงทาง email/social media เช่น facebook ที่แอบอ้างเป็นเพื่อนชาวต่างชาติ สัญญาว่าจะโอนเงินมาให้ แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมก่อน และการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแอบอ้างเป็น ธปท. หรือ ปปง. แจ้งว่าต้องอายัดบัญชีเนื่องจากพบว่ามีเงินทุนหมุนเวียนในบัญชีผิดปกติหรือสงสัยว่าบัญชีจะเกี่ยวข้องกับการค้ายาเสพติด



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนเรื่อง

