

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 2/2560 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2560)

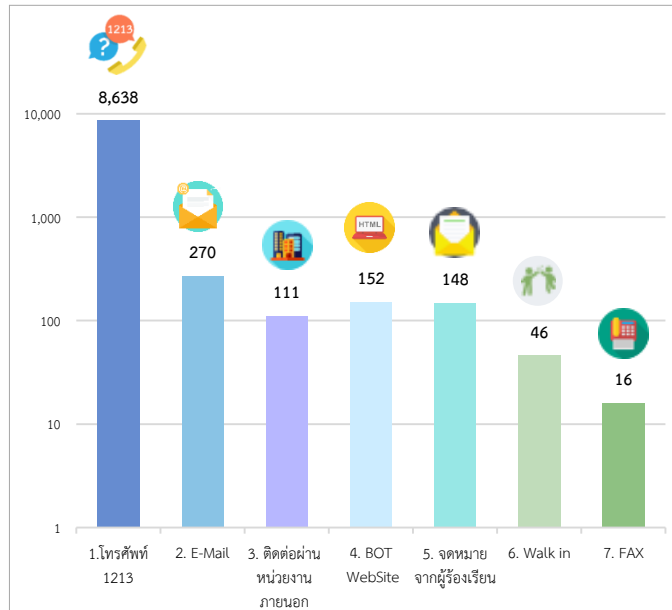
ข้อมูลจากระบบ ณ. วันที่ 18 สิงหาคม 2560



สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2560 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 9,381 รายการ ดังนี้

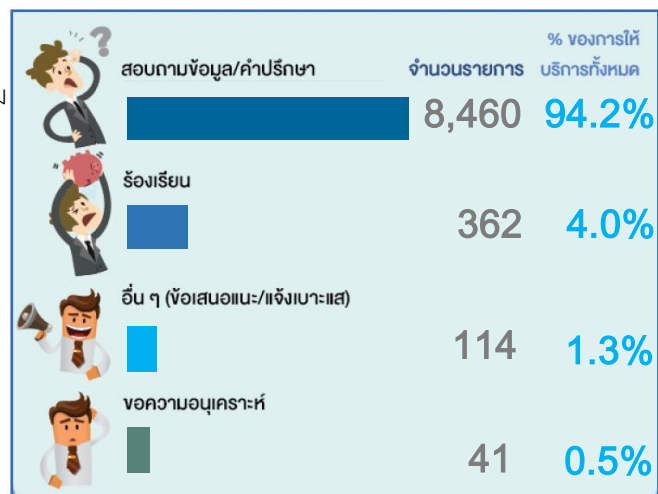
- ช่องทางโทรศัพท์ 8,638 รายการ (92.1%)
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 7,900 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 7,850 รายการ (99.4%)
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 738 รายการ
- ช่องทางอื่น ๆ 743 รายการ (7.9%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 632 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และกิจกรรมภายนอก ธปท.
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 111 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี (สนร.) กระทรวงการคลัง และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.)



สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 8,977 รายการ* แบ่งเป็น

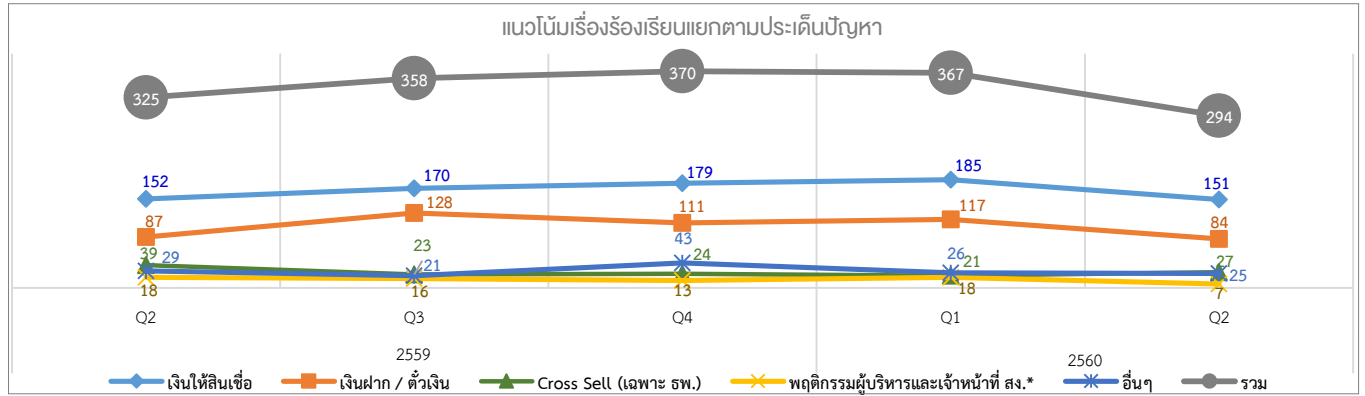
- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 8,460 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ เป็นการสอบถามเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้ และการขอข้อมูลสถาบันการเงิน
- **ร้องเรียน** 362 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 294 รายการ เช่น ปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรม ผัก/ถอน/โอนเงินฝาก เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และค่าธรรมเนียม(โดยเฉพาะสินเชื่อรถยนต์) นอกจากนี้เป็นเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น กัญทางการเงิน 38 รายการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องบัตรเครดิตถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น
- **อื่น ๆ** 114 รายการ ได้แก่
 - **ให้ข้อเสนอแนะ**แก่ ธปท. 66 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการเสนอแนะผ่าน สนร. เกี่ยวกับโครงการคลินิกแก้หนี้ที่ต้องการให้เพิ่มคุณสมบัติลูกหนี้ที่มีประวัติการชำระหนี้ดี แต่เป็นหนี้หลาย สง. รวมถึงให้เพิ่มรายชื่อบริษัทในเครือของธนาคาร และสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้สามารถเข้าร่วมโครงการได้ และเรื่องการเสนอให้ปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ติดเครดิตบูโร
 - **แจ้งเบาะแส** 48 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับกัญทางการเงิน โดยเฉพาะเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รูปแบบแก๊ง Call Center อ้างว่าโทรมาจาก ธปท. หรือธนาคารกลางว่าดำเนินการอายัดบัญชีเงินฝาก
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ใช้บริการทางการเงิน** 41 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้สินเชื่อ Personal Loan บัตรเครดิต และ สินเชื่อธุรกิจ



* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

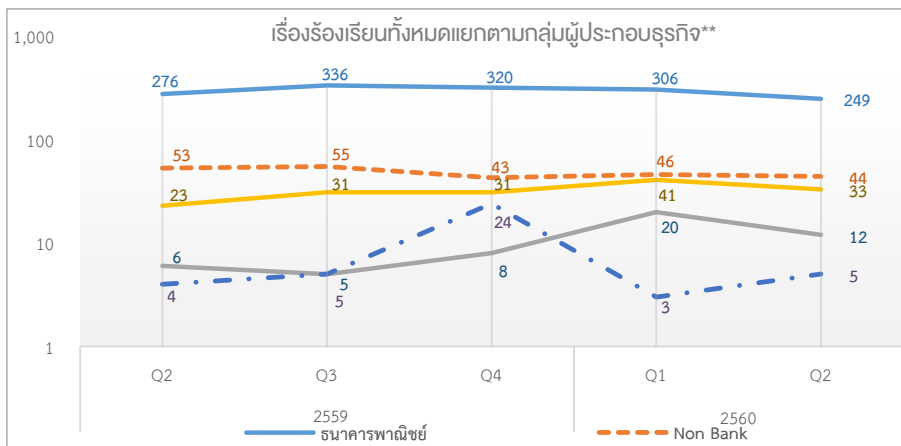
เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน



* เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

ในไตรมาส 2/2560 เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินมีจำนวน 294 รายการ ลดจากไตรมาสก่อนร้อยละ 19.9 (73 รายการ) อย่างไรก็ตามจากรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ประชาชนติดต่อร้องเรียนกับ สง. โดยตรง^{1/} พบว่าในไตรมาส 2 มีแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ซึ่งอาจเนื่องจาก สง. มีการบริหารจัดการดูแลเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ดีขึ้นกว่าเดิม การร้องเรียนต่อมายัง ธพท. จึงลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการตรวจสอบด้าน Market conduct ของ ธพท. ที่พบว่า สง. หลายแห่งมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและรวดเร็วขึ้น

1/ เรื่องร้องเรียนที่ สง. นำส่ง ยังไม่สามารถนำมาจัดกลุ่มเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากแต่ละ สง. มีแนวทางในการเก็บบันทึกข้อมูลแตกต่างกัน

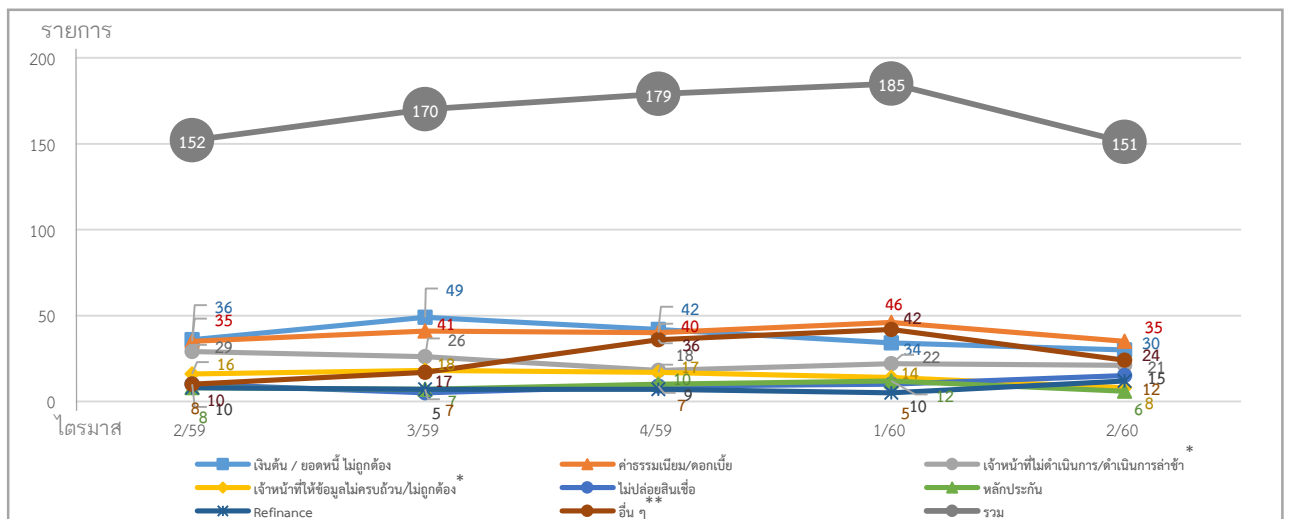


ในจำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวน 294 รายการ มีแนวโน้มลดลงโดยเฉพาะด้านเงินให้สินเชื่อและเงินฝาก/ตัวเงินลดลงประเภทละ 34 รายการ สำหรับด้านพฤติกรรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สง. ลดลง 11 รายการ และเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ลดลง 1 รายการ อย่างไรก็ตาม เรื่อง Cross sell เพิ่มขึ้น 6 รายการจากไตรมาสก่อน โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุดคือธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ Non-Bank และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ตามลำดับ ทั้งนี้ทุกกลุ่มมีแนวโน้มลดลง ยกเว้นกลุ่ม Non-Bank ที่มีเรื่องร้องเรียนใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน

** ไม่นับรวมเรื่องร้องเรียนที่ระบุธนาคารแห่งประเทศไทย สง. ที่ ธพท. ไม่มีอำนาจกำกับดูแล และไม่ได้รับรู สง.

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

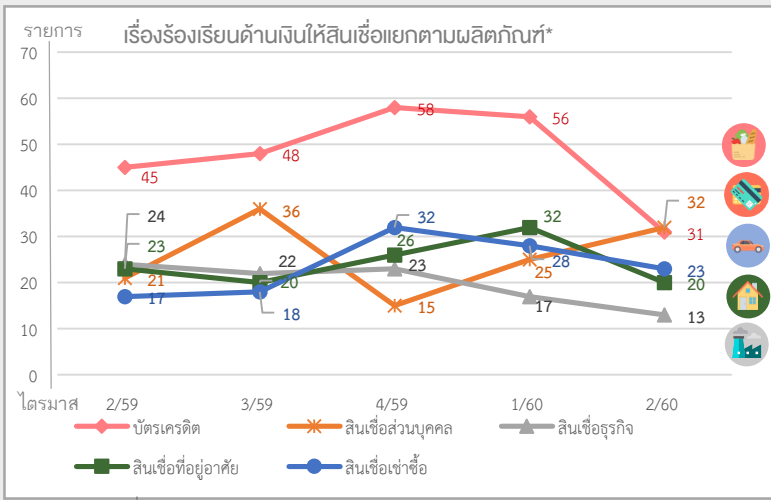


* ปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

** เรื่องอื่น ๆ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

ในไตรมาส 2/2560 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 151 รายการ ลดจากไตรมาสก่อน 34 รายการ โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ **ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า สง. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมติดตามทวงถามหนี้ของสินเชื่อ Hire Purchase และรองลงมาเป็นเรื่องดอกเบี้ยของสินเชื่อที่อยู่อาศัย เช่น ถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับจากการชำระหนี้ล่าช้า และอัตราดอกเบี้ยที่ถูกเรียกเก็บไม่เป็นไปตามที่ตกลง **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหักทวงและปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการกรณีต่าง ๆ เช่น ไม่ได้เปิดใช้บัตรเครดิตมีรายการเรียกเก็บ ยกเลิกรายการกับร้านค้าแล้วแต่ยังถูกเรียกเก็บเงิน เป็นต้น และบางส่วนเกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ย และลำดับในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้แล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้ นอกจากนี้มีกรณีที่ร้านค้ายกเลิกการให้บริการแต่ยังมีรายการเรียกเก็บ และกรณีที่ร้านค้าให้บริการไม่ตรงตามสัญญา **เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ลูกค้ามีการร้องขอ เช่น การหักทวงรายการชำระเงินของผู้ถือบัตร การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ ตรวจสอบสถานะบัญชี โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกรรมที่ สง. ยังไม่มีประกาศกำหนดมาตรฐานระยะเวลา service level agreement (SLA) 13 รายการ มีกำหนดระยะเวลา SLA แต่ยังไม่เกินกำหนด 2 รายการ และเกินกำหนดระยะเวลา SLA 6 รายการ ซึ่งเป็นปัญหาจากการออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้า

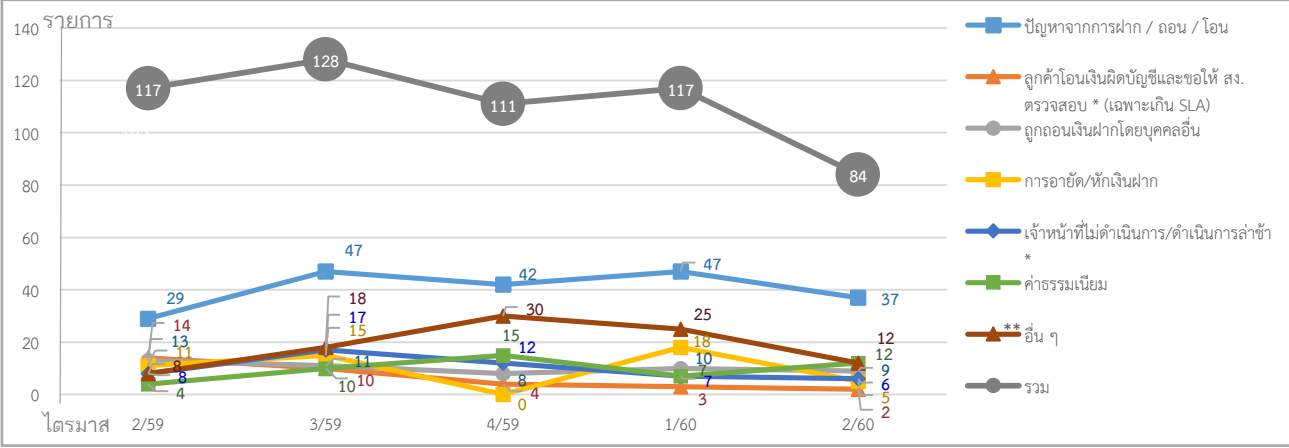
ทั้งนี้ **เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ** ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่ คือ ปัญหา Refinance จากการไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า สง.ไม่อนุมัติสินเชื่อ และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง



เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทสินเชื่อพบว่า ในไตรมาส 2/2560 **สินเชื่อส่วนบุคคล** มีจำนวนมากที่สุด โดยปัญหาหลักยังคงเป็นเรื่องเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง เช่น การหักทวงรายการใช้บัตรเครดิตเงินสดที่ปิดใช้บริการแล้ว พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ / ดำเนินการล่าช้า และการออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้าเกินกำหนดกรอบระยะเวลา SLA รองลงมา **เป็นสินเชื่อบัตรเครดิต** ซึ่งลดลงมาจาก ไตรมาสก่อนถึง 25 รายการ โดยเฉพาะเรื่องเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง (กรณีหักทวงและปฏิเสธรายการใช้บัตร) สำหรับ**สินเชื่อเช่าซื้อ** ลดลง 5 รายการ ปัญหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม

* ไม่รวมรายการที่ไม่สามารถแยกผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน เช่น การถูกเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้/ค่าดำเนินการยึดรถยนต์เป็นจำนวนเงินสูง เป็นต้น และสำหรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีจำนวนลดลงอย่างมาก โดยปัญหาหลักยังคงเป็นเรื่องค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ซึ่งส่วนมากเป็นกรณีที่ลูกค้าแจ้งว่าสถาบันการเงินคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เป็นไปตามที่ตกลง/สัญญา และพบกรณีที่เจ้าหน้าที่คำนวณ/บันทึกรายการหักผิดพลาด ทำให้ลูกค้าถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับมากกว่าปกติ แต่สำหรับปัญหาจากการออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้าลดลงเหลือเพียงรายการเดียว

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน

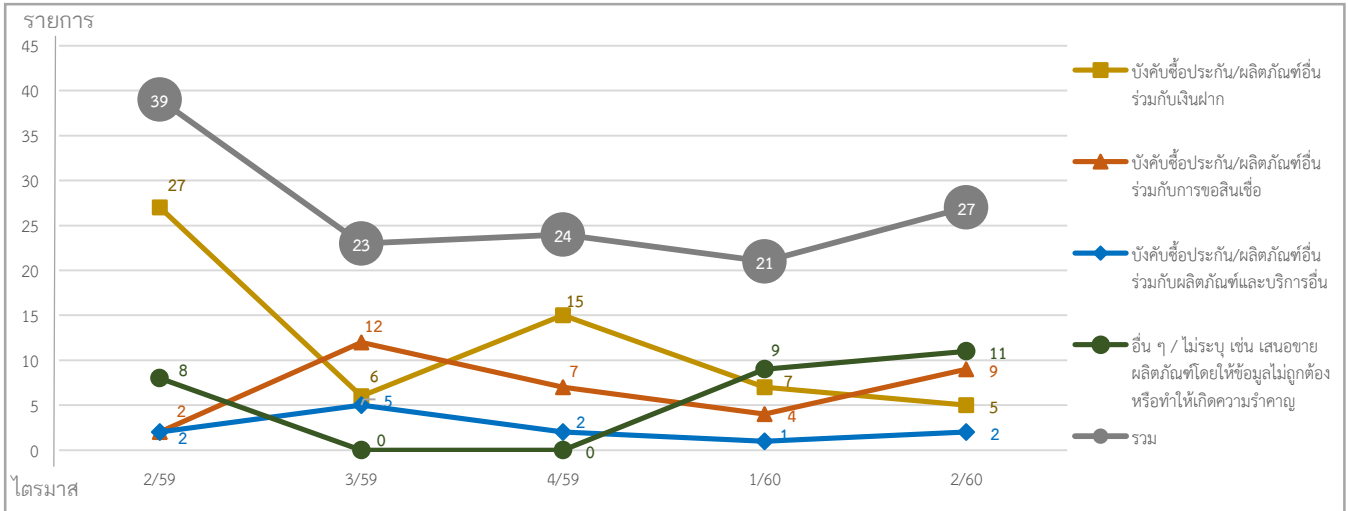


* ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และเพิ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินผิดบัญชีและขอให้สถาบันการเงินตรวจสอบ

** เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง สถาบันการเงินไม่ให้เปิดบัญชีเงินฝาก/ทำบัตรอสังหาริมทรัพย์ และผลกระทบจากการปิดสาขา

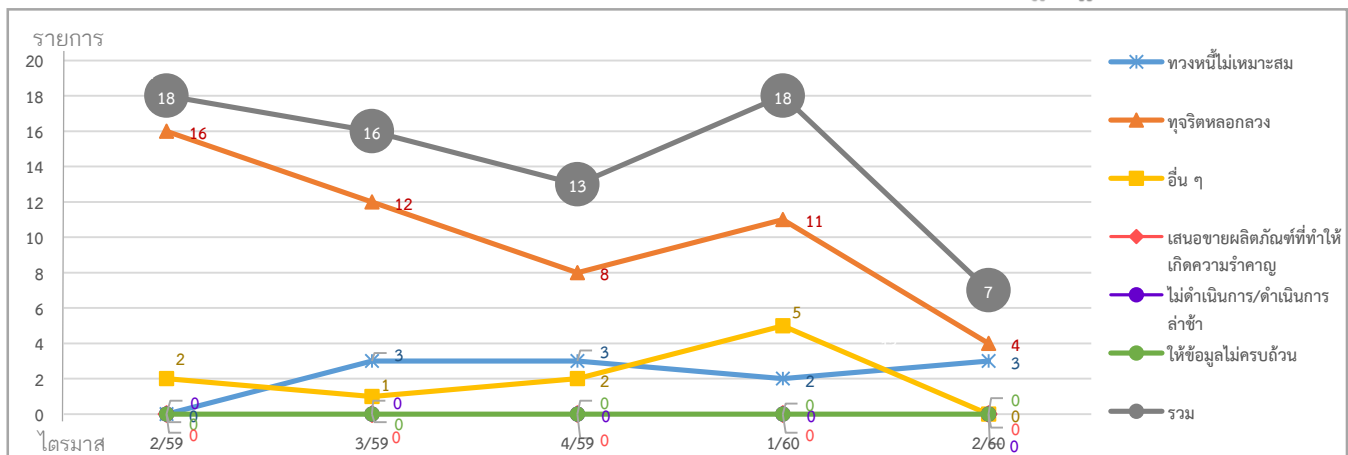
ในไตรมาส 2/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตู้เงิน 84 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 33 รายการ โดยส่วนใหญ่ยังคงเป็น **ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอน** โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ แล้วเครื่องเกิดขัดข้อง เช่น ถอนเงินไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินไม่ครบ ฝากเงินแต่ยอดไม่เข้าบัญชีหรือเข้าแต่ไม่ครบ โอนเงินแต่ยอดไม่เข้าบัญชีปลายทาง และปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ เช่น ดำเนินการผิดพลาด (กรอกจำนวนเงินฝากผิด ยินยอมให้ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชีถอนเงินบัญชีผู้อื่นโดยหลักฐานไม่ครบถ้วน) และการ KYC ลายเซ็นด้านหลังสมุดบัญชีที่ไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาเป็นเรื่อง **ค่าธรรมเนียม** โดยเป็นค่าธรรมเนียมในการออกบัตร ATM/Debit ใหม่ เนื่องจากบัตรเดิมถูกยกเลิก เครื่องยึดบัตร และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีซ้ำซ้อนกับค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บไปแล้ว นอกจากนี้ยังมีการคิดค่าบริการที่ลูกค้าไม่ได้ใช้แต่มียอดเรียกเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมบัตร ATM และบริการ SMS รวมถึงค่าธรรมเนียมจากเช็คฝากเข้าที่ไม่สามารถเรียกเก็บต้นทางได้ และลำดับถัดมาเป็นเรื่องการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น

3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



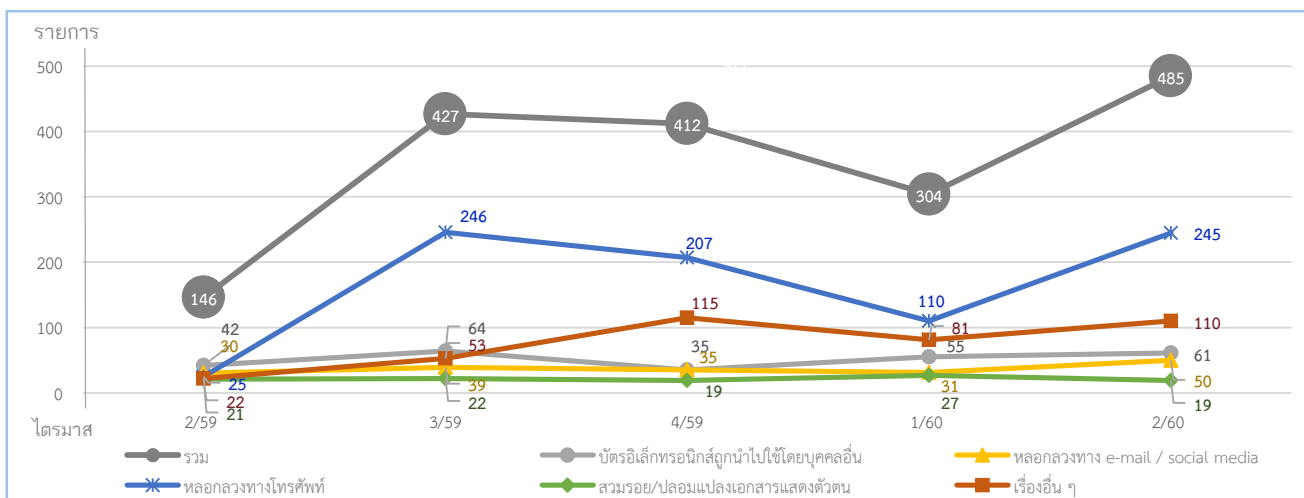
ในไตรมาส 2/2560 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 27 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 6 รายการ เรื่องร้องเรียนหลักเป็น **การบัญชีพร้อมกันร่วมกับเงินฝาก และสินเชื่อ** โดยเฉพาะกับ **สินเชื่อ** ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นถึง 5 รายการ โดยส่วนใหญ่เกิดจากสินเชื่อบ้าน และสินเชื่ออื่นๆ ซึ่งจะมียอดเรียกเก็บชำระหนี้เบี้ยประกันที่ลูกค้าไม่ทราบหรือไม่ได้ต้องการทำ และจากผลิตภัณฑ์เงินฝากพบกรณีสาขาไม่มีบัตรเดบิตแบบธรรมดา (ไม่พ่วงประกัน) ไว้บริการให้ลูกค้า ถัดมาเป็นเรื่องพนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง / เกินจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกัน ที่อ้างว่าเป็นเงินฝาก หรือชวนลงทุนอ้างว่าให้ผลตอบแทนสูง และข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยคู่กับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



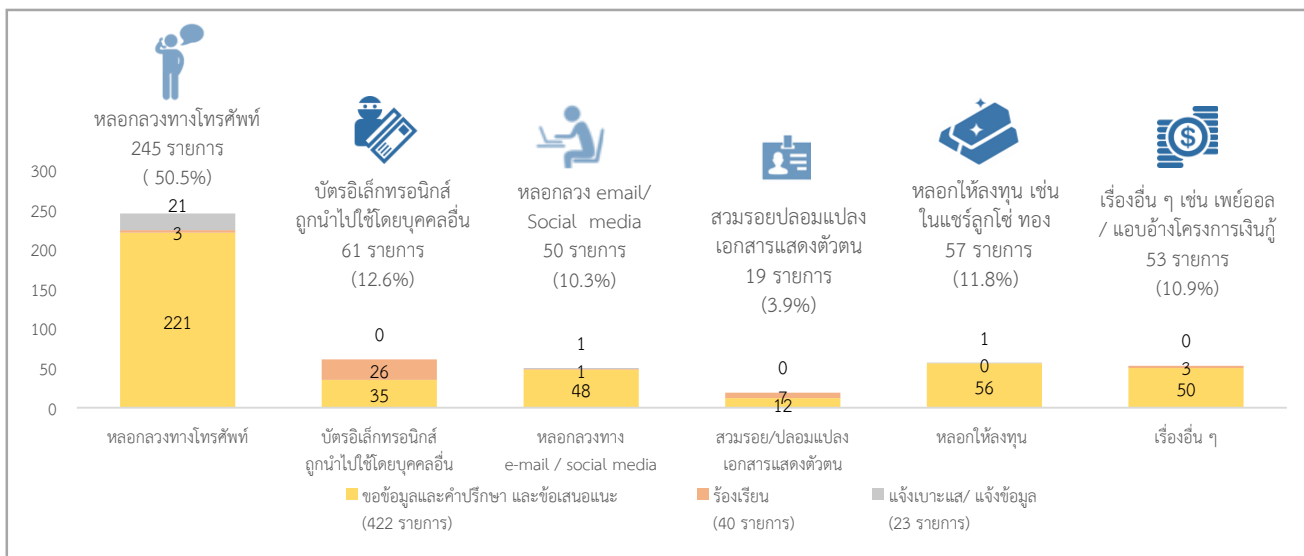
ในไตรมาส 2/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) จำนวน 7 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 11 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ ได้แก่ **การทุจริตหลอกลวงโดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsource** เช่น การปฏิบัติของพนักงานไม่เป็นไปตามข้อตกลงหรือสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย เป็นต้น และ **การทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม** ทั้งจากพนักงาน สง. และ Outsource ช่มชู้ คุกคาม สร้างความรำคาญ และอาจก่อให้เกิดความอับอาย

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงินไตรมาส 2/60



ในไตรมาส 2/2560 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 485 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 181 รายการ (59.5%) ส่วนใหญ่เป็นภัยทางการเงินจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ จำนวน 245 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 135 รายการ (122.7%) อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากไม่ได้รับความเสียหาย แต่เป็นการโทรมาสอบถามข้อมูล และแจ้งเบาะแสว่าเป็นการหลอกลวงรูปแบบแก๊ง Call Center โดยส่วนใหญ่อ้างตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารกลาง/ ธพท. หรือเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ประสานงานมาเพื่อแจ้งว่าจะอายัดบัญชีเงินฝาก เนื่องจากบัญชีเคลื่อนไหวผิดปกติ / เป็นบัญชีต้องสงสัย นอกจากนี้ มีกรณีการอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินแจ้งว่าได้รับอนุมัติสินเชื่อ/มีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการโดยที่ลูกค้าไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินดังกล่าว รองลงมาเป็นเรื่องบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น 61 รายการ (บัตรเครดิต 49 รายการ บัตรเดบิต/ATM 12 รายการ) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 6 รายการ (10.9%) เรื่องการหลอกลวงทาง e-mail /social media 50 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 19 รายการ (61.3%) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการถูกหลอกลวงให้โอนเงินจากชาวต่างชาติที่ติดต่อผ่าน Facebook เรื่องการถูกหลอกลวงจากอีเมลที่ถูกปลอมแปลง/Hack รวมถึงการโอนเงินชื่อของออนไลน์แล้วไม่ได้รับของ สำหรับการหลอกลวงวิธีอื่นๆ 110 รายการ แบ่งเป็นการหลอกลวงให้ลงทุน 57 รายการ โดยเฉพาะใน Onecoin หรือ Bitcoin และธุรกรรม FX หรือธุรกิจต่างประเทศ และกรณีชวนลงทุนร่วมกับโครงการต่างๆ อาทิ ชมรมพัฒนาอาชีพ โครงการชุมชน โครงการรากหญ้า เป็นต้น นอกจากนี้พบกรณีหลอกลวงโดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่มาเก็บเอกสารเพื่อเข้าร่วมโครงการ และกรณีหลอกลวงว่ามีเงินทุนจาก UN เพื่อช่วยเหลือประชาชน และลำดับสุดท้ายเป็นเรื่องการสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน 19 รายการ

สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



ข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส ไตรมาส 2/60

การขอข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 8,460 รายการ ค่อนข้างทรงตัวอยู่ในระดับเดียวกับ 2 ไตรมาสก่อนหน้าโดยเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเพียง 9 รายการ (0.1%) แบ่งเป็น

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

3,433 รายการ (40.6%) ลดลงจากไตรมาสก่อน 105 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ค่าธรรมเนียม และร้องลงมาสอบถามเกี่ยวกับด้านเงินฝาก เช่น ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน และการหักกลบลบหนี้

พันธมิตรและตราสารหนี้

1,770 รายการ (20.9%) ลดลงจากไตรมาสก่อน 223 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องการจำหน่ายพันธบัตร

การจ่ายดอกเบี้ย และขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร ตามลำดับ

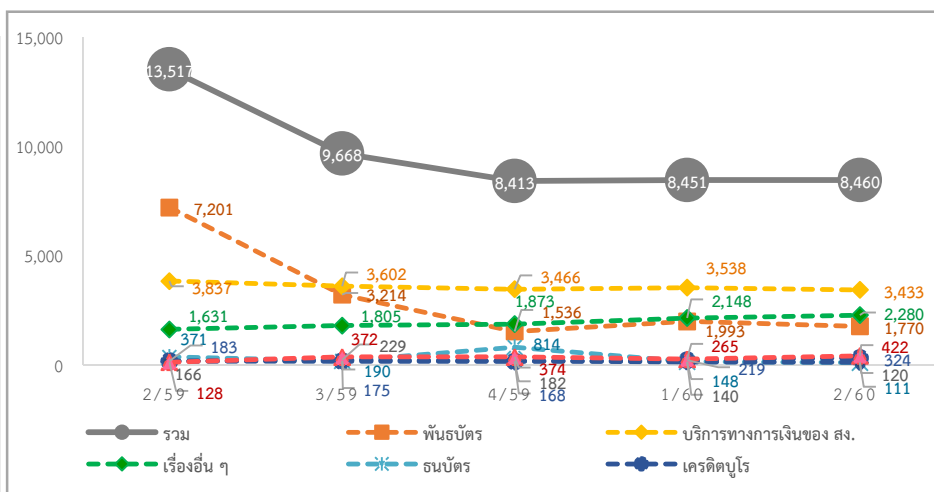
ภัยทางการเงิน 422 รายการ (5.0%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 157 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ร้องลงมาเป็นการหลอกลวงให้ลงทุน และหลอกลวงผ่านช่องทาง e-mail / social media ตามลำดับ

เครดิตบูโร 324 รายการ (3.8%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 105 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และสอบถามแนวทางการล้างประวัติในเครดิตบูโร

ธนบัตร 111 รายการ (1.3%) ลดลงจากไตรมาสก่อน 37 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรสภาพเก่า/ชำรุด ธนบัตรที่ระลึก และธนบัตรหมุนเวียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตามลำดับ

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 120 รายการ (1.4%) ลดลงจากไตรมาสก่อน 20 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

เรื่องอื่น ๆ 2,280 รายการ (27.0%) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลภายในรพท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ รพท. การสอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ นโยบายของ รพท. การติดตามเรื่องร้องเรียน คลินิกแก้หนี้ และวันหยุดทำการ ร้องลงมาเป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป



ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส

มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 114 รายการ สรุปได้ดังนี้

การให้ข้อเสนอแนะ 66 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเป็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับโครงการคลินิกแก้หนี้ การเสนอให้ลดค่าธรรมเนียมของสถาบัน และการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะเกี่ยวกับบริการพร้อมเพย์ ร้องลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสอบถามเกี่ยวกับการล้างประวัติเครดิตบูโร

การแจ้งเบาะแส 48 รายการ เพิ่มขึ้นอย่างมากจากไตรมาสก่อน ส่วนเรื่องเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ (แก๊ง Call Center) และเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น พฤติกรรมของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สง./Outsource

สถิติการให้ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส แยกหมวดหมู่

