

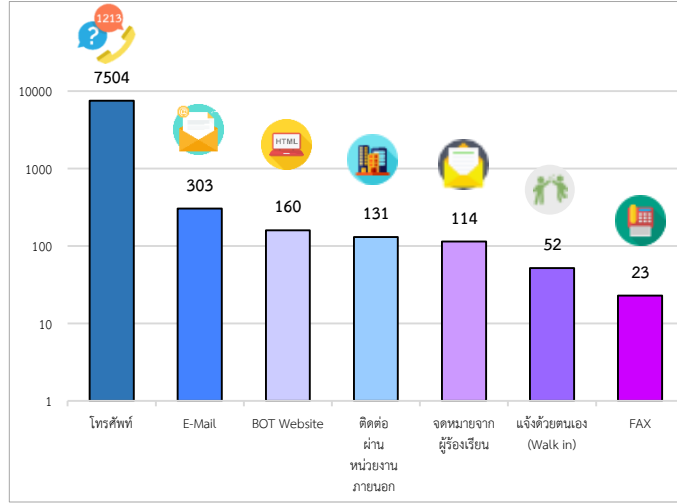
รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2560 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2560)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2560

สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2560 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 8,287 รายการ ดังนี้

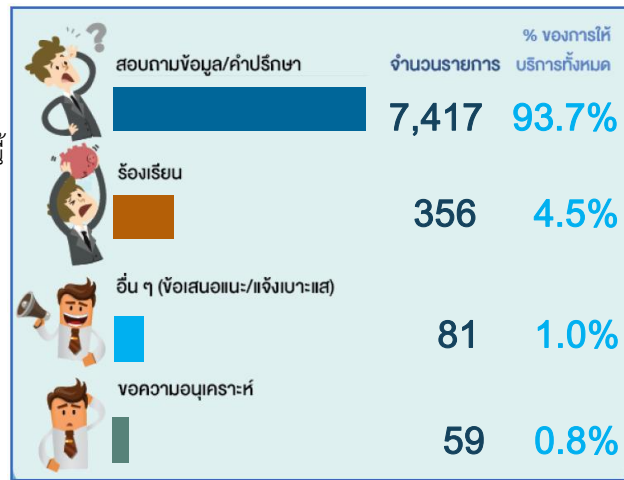
- **ช่องทางโทรศัพท์** 7,504 รายการ (90.6%)
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 6,817 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 6,770 รายการ (99.3%)
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 687 รายการ
- **ช่องทางอื่น ๆ** 783 รายการ (9.4%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 652 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และกิจกรรมภายนอก ธปท.
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 131 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี (สนร.) กระทรวงการคลัง และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 7,913 รายการ* แบ่งเป็น

- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 7,417 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ พันธบัตรและตราสารหนี้ และการขอข้อมูลสถาบันการเงิน (สง.)
- **ร้องเรียน** 356 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 305 รายการ เช่น ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า การทำธุรกรรมฝาก/ถอน/โอนเงินฝาก และเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทางการเงิน 22 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน
- **อื่น ๆ** 81 รายการ ได้แก่
 - **ให้ข้อเสนอแนะ**แก่ ธปท. 44 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการเสนอแนะผ่าน สนร. โดยเฉพาะเรื่องคุณสมบัติของลูกค้าใหม่ที่เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ และมีเรื่องเสนอแนะที่น่าสนใจ คือ การเสนอให้ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนต่างธนาคาร กรณีบริจาคเงินเข้า “กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยสำนักงานนายกรัฐมนตรี” ในช่วงเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา
 - **แจ้งเบาะแส** 37 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของ สง. โดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมกรรมการทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม รongลงมาเป็นการแจ้งเกี่ยวกับภัยทางการเงิน โดยเฉพาะเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊ง Call Center อ้างว่าโทรมาจาก ธปท. หรือ ธนาคารกลาง แจ้งว่าได้อายัดบัญชีเงินฝากไว้
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** 59 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อ บัตรเครดิต และสินเชื่อธุรกิจ ตามลำดับ

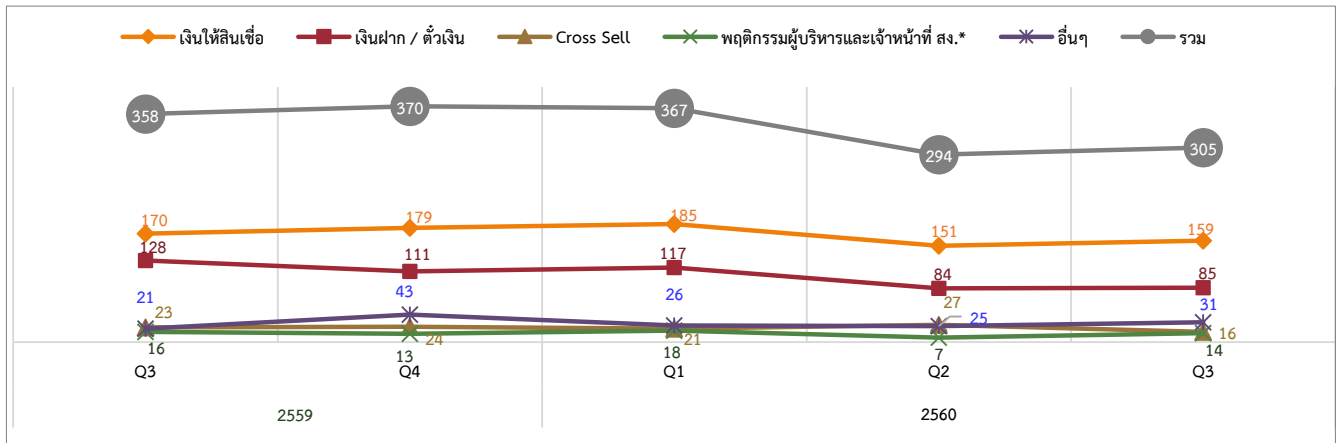


* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

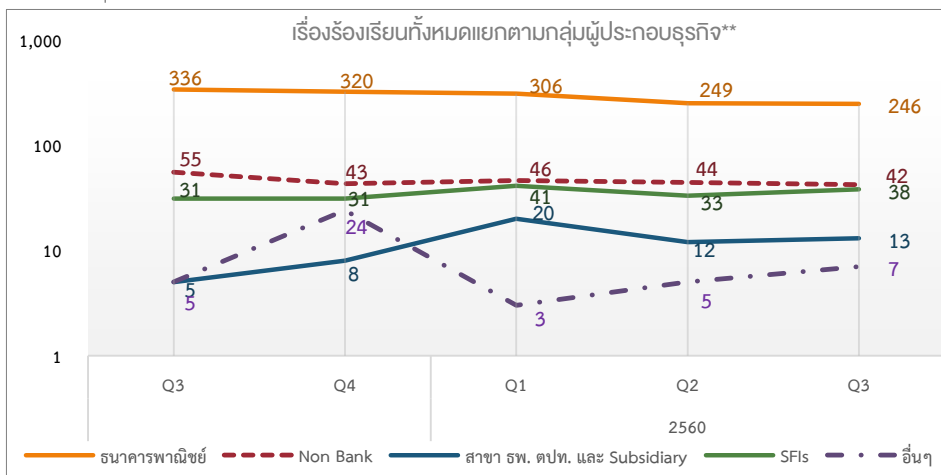
เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

แนวโน้มเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นปัญหา



* เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

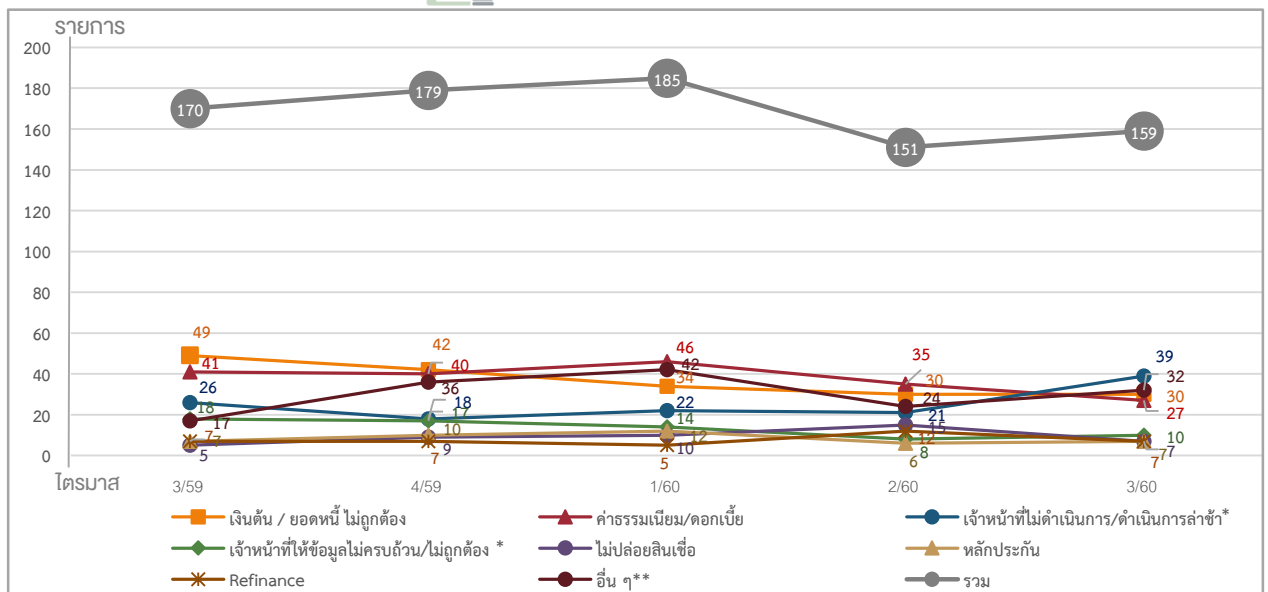
ในไตรมาส 3/2560 เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงินมีจำนวนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น 8 รายการ และด้านเงินฝาก/ตัวเงินเพิ่มขึ้น 1 รายการ พฤติกรรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สง. เพิ่มขึ้น 7 รายการ และเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เพิ่มขึ้น 6 รายการ สำหรับในไตรมาสนี้มีเรื่อง Cross sell ที่ลดลง 11 รายการ จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุด คือ ธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ Non-Bank และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ตามลำดับ ทั้งนี้ กลุ่มที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ได้แก่ กลุ่ม SFIs สาขา ธพ. ต่างประเทศและ Subsidiary และ สง. อื่นๆ คือ บบส.



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

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



* ปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

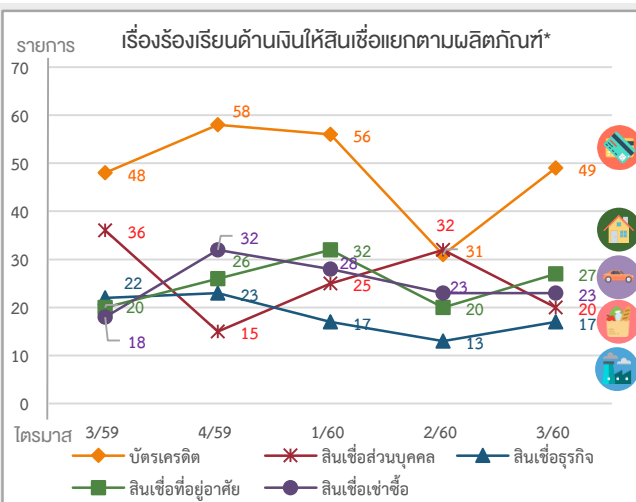
** เรื่องอื่น ๆ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

ในไตรมาส 3/2560 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมี 159 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 8 รายการ โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ **เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ลูกค้ามีการร้องขอ เช่น การหักทวงรายการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ การตรวจสอบสถานะบัญชี การขอยกเลิกใช้บริการ โดยเป็นธุรกรรมเรื่องอื่นๆ ที่ สง. ยังไม่มีประกาศกำหนดมาตรฐานระยะเวลา service level agreement (SLA) 32 รายการ มีกำหนดระยะเวลา SLA แต่ยังไม่เกินกำหนด 3 รายการ และเกินกำหนดระยะเวลา SLA 4 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้า

เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหักทวงและปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการกรณีต่าง ๆ โดยปัญหาส่วนใหญ่พบว่าร้านค้าเรียกเก็บค่าสินค้า/บริการไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้รับสินค้า/บริการ นอกจากนี้ บางส่วนเกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ย และลำดับในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้

ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนว่า สง. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมติดตามทวงถามหนี้และดอกเบี้ยปรับจำนวนสูงกรณีชำระหนี้ล่าช้าของสินเชื่อเช่าซื้อ รองลงมาเป็นเรื่องดอกเบี้ยของสินเชื่อที่อยู่อาศัย เช่น การนับจำนวนวันในการคิดดอกเบี้ยหรือการคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เป็นไปตามสัญญา นอกจากนี้ ยังพบว่าเกิดจากการขาดความเข้าใจในการตัดยอดเงินต้นหรือดอกเบี้ยด้วยวิธีลดต้นลดดอกของสินเชื่อที่อยู่อาศัย

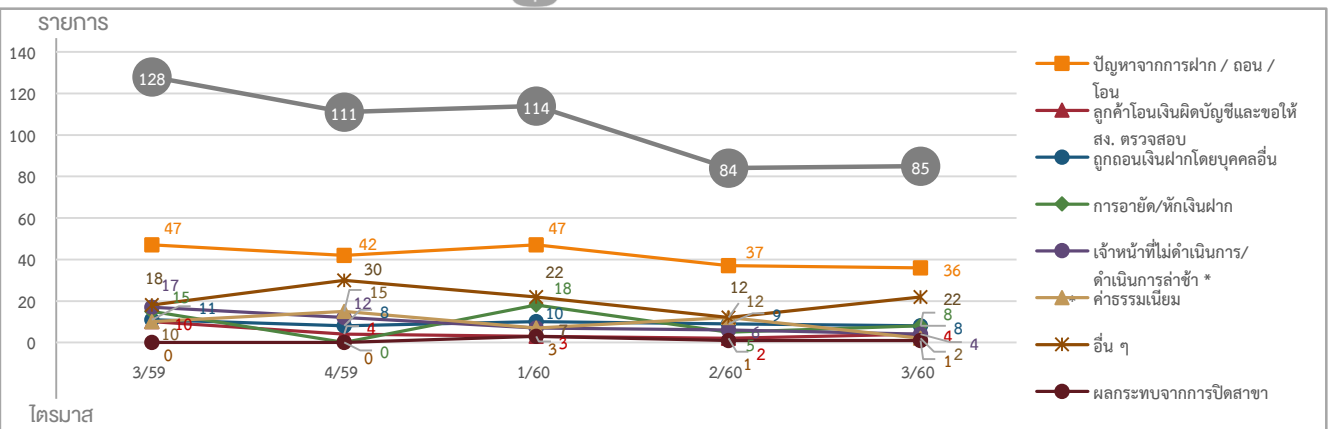
ทั้งนี้ **เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะกรณีร้านค้าปิดกิจการทำให้ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการแต่ยังมีบัตรเครดิต เช่น กรณีพิตเนสปิดกิจการ



เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทสินเชื่อพบว่า ในไตรมาส 3/2560 **บัตรเครดิต** มีจำนวนมากที่สุดและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงสุดในไตรมาสนี้ โดยปัญหาหลักเป็นเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ **ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** (ไม่รวม Cross Sell) เช่น แจ้งยกเลิกบัตรแต่เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ ไม่ส่งใบแจ้งหนี้ ออกหนังสือรับรองการชำระหนี้ล่าช้า เป็นต้น และเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง เช่น กรณีหักทวงรายการเรียกเก็บจากร้านค้าไม่ถูกต้อง (ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือยอดเรียกเก็บไม่ถูกต้อง) ทั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ กรณีบริษัทประกันที่ไม่ได้รับใบอนุญาต แอบอ้างว่าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัยรถยนต์ โทรศัพท์หลอกขายประกันและมีการเรียกเก็บค่าเบี้ยประกันโดยผ่านชำระผ่านบัตรเครดิต และกรณีการผ่อนชำระค่าบริการให้กับร้านค้าที่ปิดให้บริการ รองลงมาเป็นเรื่อง**สินเชื่อที่อยู่อาศัย**

* ไม่รวมรายการที่ไม่สามารถแยกผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่**ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** (ไม่รวม Cross Sell) และเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ตามลำดับ โดยมีทั้งเรื่องที่ สง. คิดอัตราดอกเบี้ยไม่เป็นไปตามที่ตกลง การนับจำนวนวันในการคิดดอกเบี้ย และปัญหาจากความไม่เข้าใจในการคิดดอกเบี้ยและตัดชำระหนี้ของลูกค้า สำหรับ**สินเชื่อเช่าซื้อ** เป็นเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงถามหนี้หรือเบี้ยปรับกรณีชำระหนี้ล่าช้า **สินเชื่อส่วนบุคคล** ซึ่งลดลงจากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการไม่เข้าใจวิธีการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการลียกเลิกบัตรกดเงินสดทำให้มียอดดอกเบี้ยเรียกเก็บ รวมถึงกรณี สง. คำนวนยอดตัดชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยผิดพลาด สำหรับ**สินเชื่อธุรกิจ** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่**ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** เป็นกรณีไม่ช่วยเหลือหรือปฏิเสธการดำเนินการ

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน

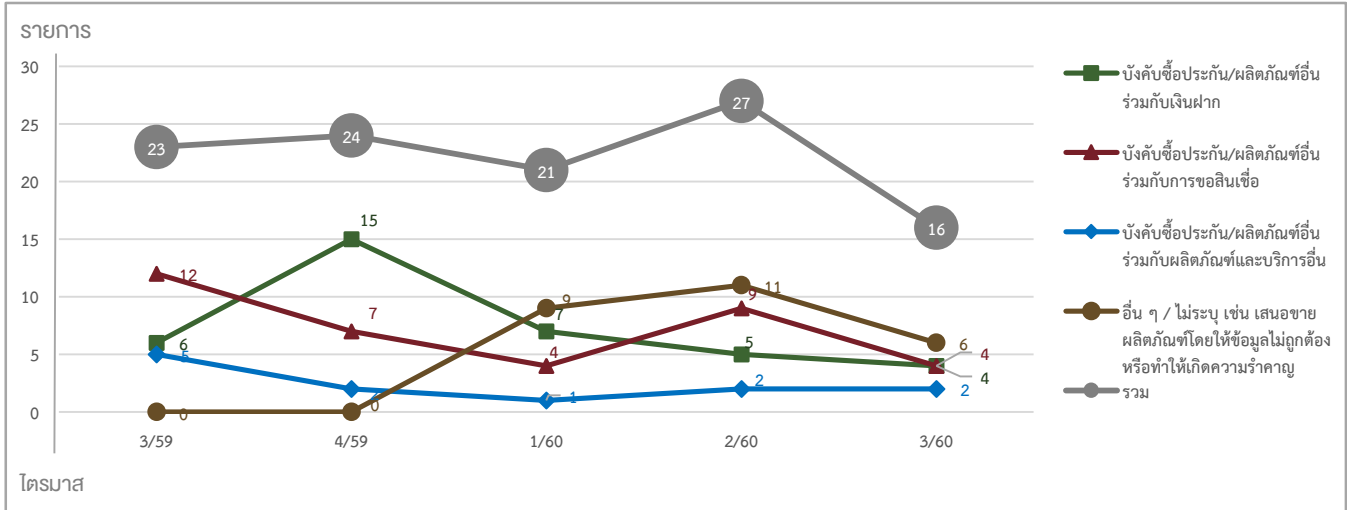


* ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และเพิ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินผิดบัญชีและขอให้สถาบันการเงินตรวจสอบ

** เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง สถาบันการเงินไม่ให้เปิดบัญชีเงินฝาก/ทำบัตรเครดิตหรืออิเล็กทรอนิกส์ และผลกระทบจากการปิดสาขา

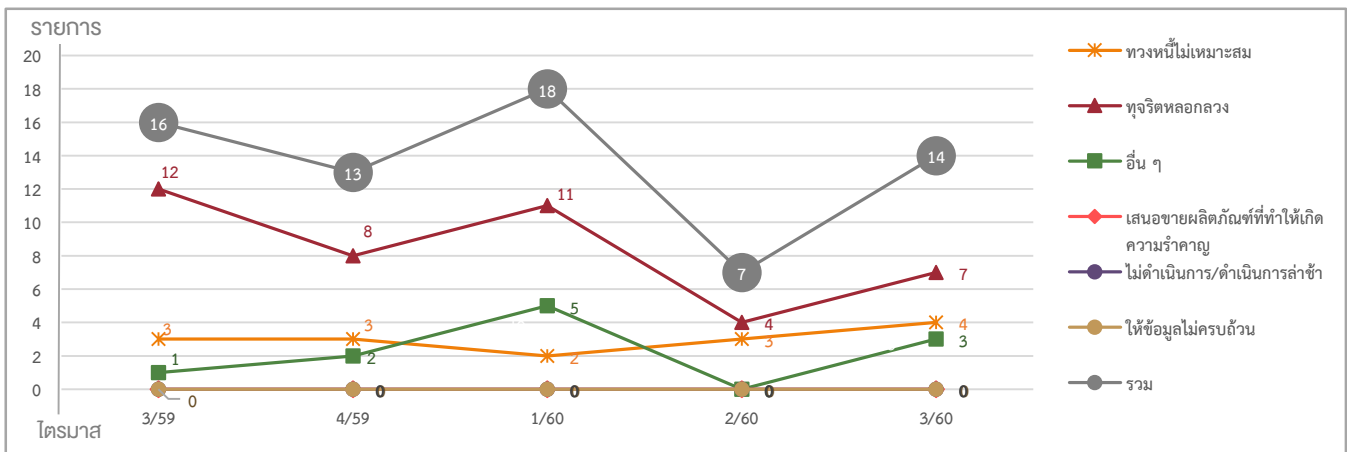
ในไตรมาส 3/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 85 รายการ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน 1 รายการ โดยส่วนใหญ่ยังคงเป็น **ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอน** โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ แล้วเครื่องเกิดขัดข้อง เช่น ถอนเงิน ไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินไม่ครบ ฝากเงินแต่ยอดไม่เข้าบัญชีหรือเข้าแต่ไม่ครบ โอนเงินแต่ยอดไม่เข้าบัญชีปลายทาง โดยเป็นเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ภายในระยะเวลา SLA ที่ธนาคารประกาศ 11 รายการ และเกินระยะเวลา SLA 6 รายการ รวมถึงกรณีเรื่องขัดข้องและยึดบัตร และ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ เช่น ดำเนินการผิดพลาด (กรอกเลขบัญชีผิด/ฝากเงินแต่ไม่มียอดเงินเข้าบัญชี) รองลงมาเป็นเรื่องถูกถอน **เงินฝากโดยบุคคลอื่น** หรือเงินหายไปจากบัญชี ถูกหักบัญชีเงินฝากเพื่อจ่ายค่าบริการ ถูกแฉ็กบัญชี โดยเจ้าของบัญชีไม่ทราบ และลำดับ ถัดมาเป็นเรื่องการอายัด/หักเงินฝาก เพื่อหักกลบบทนี้ โดยส่วนใหญ่พบว่าเป็นการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระ

3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



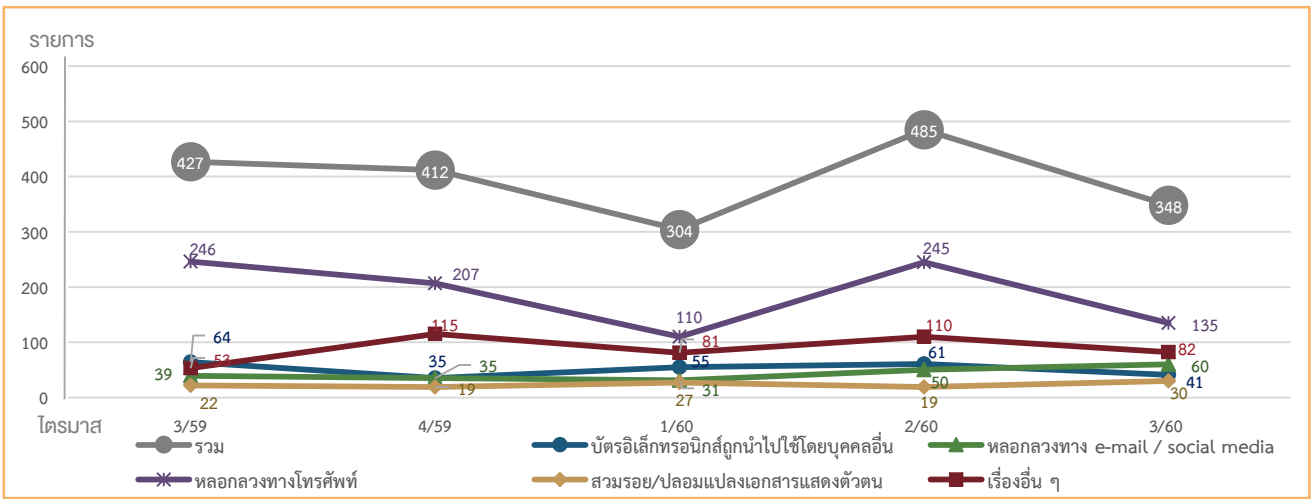
ในไตรมาส 3/2560 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 16 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 11 รายการ เรื่องร้องเรียนหลักเป็น **การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝากหรือสินเชื่อ** โดยเป็นเรื่องบังคับทำบัตรเดบิตแบบพ่วงประกัน หรือหลอกขายประกัน และการบังคับ ทำประกันชีวิตและบังคับบริษัทประกันอภัยภัยในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยไม่ชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าทราบ รองลงมาเป็นเรื่อง **พนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง** โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันที่เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูลความเสี่ยงของลูกค้าหรือให้ข้อมูลไม่ ถูกต้อง รวมถึงมีการอ้างว่าเป็นเงินฝาก

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



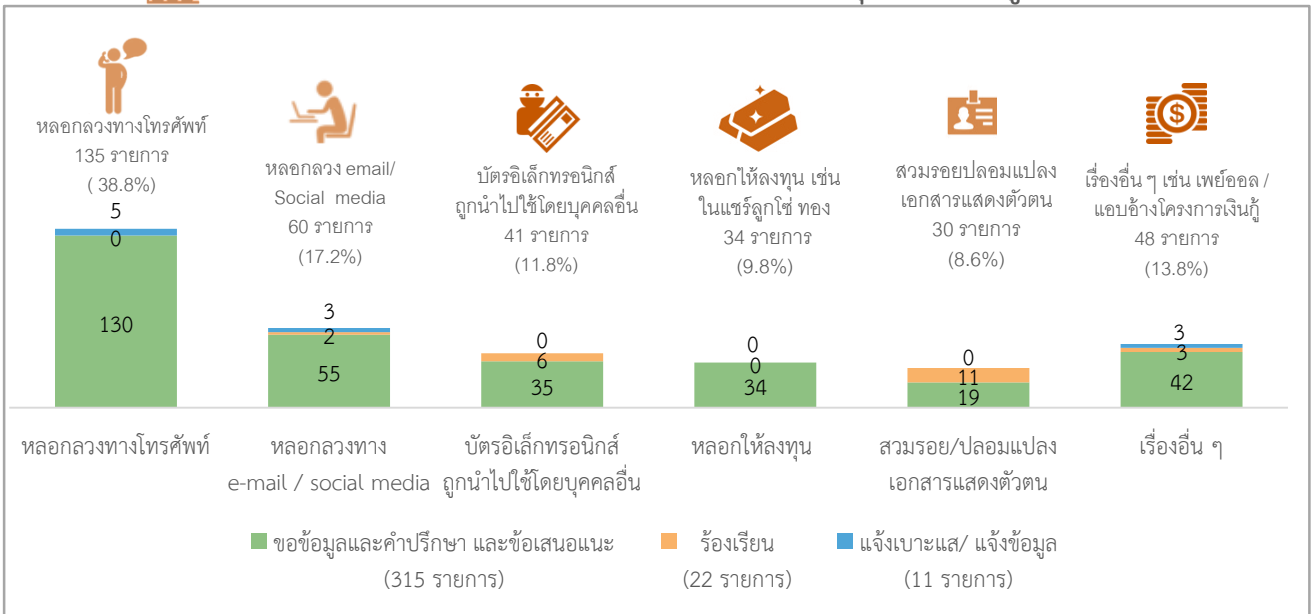
ในไตรมาส 3/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) จำนวน 14 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 7 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ ได้แก่ การทูจริตหลอกลวง ทั้งจากระดับเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ระดับสูง รองลงมาเป็นเรื่องการทวงหนี้ไม่เหมาะสม ทั้งที่เกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของ สง. เอง และเจ้าหน้าที่ outsource นอกจากนี้มีเรื่องการทูจริตค่าคอมมิชชั่นประกันของเจ้าหน้าที่ สง. กรณีลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์ แล้วไม่คืนค่านายหน้าประกันให้บริษัท ประกัน และการโทรศัพท์ขายบริการทางการเงินที่สร้างความรำคาญให้ผู้ร้อง

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงินไตรมาส 3/60



ในไตรมาส 3/2560 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภัยทางการเงิน จำนวน 348 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 137 รายการ (28.2%) ส่วนใหญ่เป็นภัยทางการเงินจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ จำนวน 135 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 110 รายการ (44.9%) ส่วนใหญ่เป็นการโทรศัพท์มาเพื่อขอคำปรึกษาและแจ้งเบาะแสโดยเฉพาะการหลอกลวงของแก๊ง Call Center โดยอ้างตนเป็นเจ้าของที่ธนาคารกลาง/ธปท. หรือเป็นเจ้าของที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อ้างว่าได้อายัดบัญชีเงินฝากเนื่องจากมีความเคลื่อนไหวผิดปกติ/เป็นบัญชีต้องสงสัย หรือค้างชำระบัตรเครดิต และกรณีอ้างตนว่าโทรมาจากไปรษณีย์มีพัสดุค้าง ไม่มีผู้รับต้องโอนเงินเพื่อชำระค่าธรรมเนียม กรณีหลอกว่ามีเงินโอนจากต่างประเทศแต่ต้องโอนเงินชำระค่าธรรมเนียมก่อน นอกจากนี้มีการฉ้อโกงประกันรถยนต์โทรศัพท์หลอกลวงขายประกันภัยโดยให้ตัดชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิต และการอ้างตนเป็นเจ้าของที่สง. อ้างว่าได้รับอนุมัติสินเชื่อและหลอกขอข้อมูลส่วนตัว รองลงมาเป็นเรื่องการหลอกลวงทาง e-mail/social media 60 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 10 รายการ (20.0%) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องในทำนองเดียวกับไตรมาสก่อน คือการถูกหลอกลวงให้โอนเงินจากชาวต่างชาติที่ติดต่อผ่าน Facebook โดยอ้างว่าส่งพัสดุหรือเงินมาให้และต้องเสียค่าธรรมเนียม โอนเงินชื่อของออนไลน์แล้วไม่ได้รับของ ถูกปลอมแปลง/Hack อีเมลเพื่อหลอกให้โอนเงิน รวมถึงการชักชวนให้ร่วมลงทุนทั้งในและต่างประเทศ และแชร์ลูกโซ่ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นและถูกปลอมแปลงบัตร 41 รายการ (บัตรเครดิต 29 รายการ บัตรเดบิต/ATM 12 รายการ) ลดลงจากไตรมาสก่อน 20 รายการ (32.8%) การสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน 30 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการปลอมแปลงเอกสารเพื่อเปิดบัญชี หรือสมัครใช้บริการกับ สง. และการหลอกลวงวิธีอื่น ๆ 82 รายการ โดยเป็นการหลอกลวงให้ลงทุน 34 รายการ เช่น การชักชวนให้ร่วมลงทุนใน onecoin บริษัทหรือโครงการต่างๆ แชร์ลูกโซ่ รวมถึงการชักชวนทำประกันภัยโดยตัวแทนบริษัทประกันที่ไม่น่าเชื่อถือ และการหลอกลวงขอซื้อสินค้า แต่เมื่อส่งสินค้าแล้วไม่โอนเงินให้

สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



ข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส ไตรมาส 3/60

การขอข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 7,417 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 1,043 รายการ (12.3%) แบ่งเป็น

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

3,459 รายการ (46.6%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 26 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ค่าธรรมเนียม และรองลงมาสอบถามเกี่ยวกับด้านเงินฝาก เช่น ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน และการหักกลบลบหนี้

พันธบัตรและตราสารหนี้ 964 รายการ (13%) ลดลงจากไตรมาสก่อน 806 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเรื่องการจำหน่ายพันธบัตร การจ่ายดอกเบี้ย และขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร ตามลำดับ

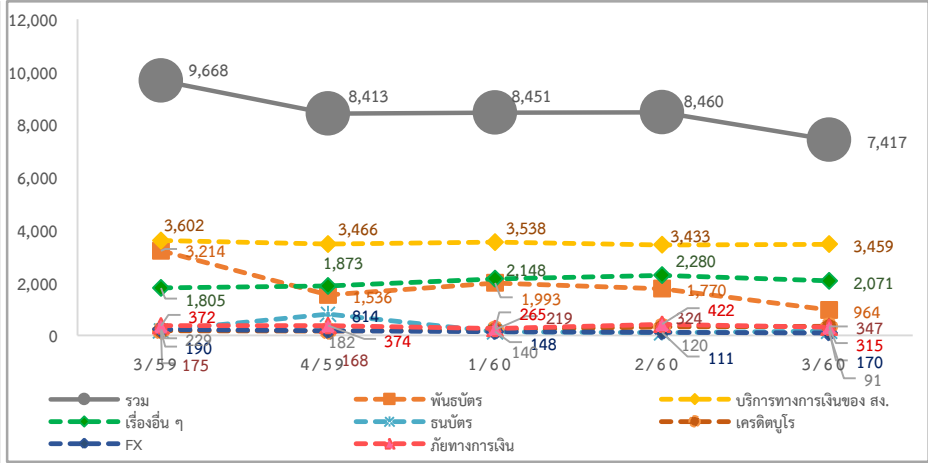
ภัยทางการเงิน 315 รายการ (4.3%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 107 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นเรื่องการหลอกลวงทาง e-mail/social media และการหลอกให้ลงทุนในโครงการต่างๆ หรือหลอกให้โอนเงิน

เครดิตบูโร 347 รายการ (4.7%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 23 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต สอบถามแนวทางในการล้างประวัติในเครดิตบูโร และหลักเกณฑ์ในการบันทึกข้อมูลเครดิต

ธนบัตร 170 รายการ (2.3%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 59 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึก ธนบัตรสภาพเก่า/ชำรุด และธนบัตรหมุนเวียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตามลำดับ

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 91 รายการ (1.2%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 29 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการนำ/โอนเงินตราต่างประเทศทั้งโอนภายในประเทศและโอนออกนอกประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

เรื่องอื่น ๆ 2,071 รายการ (27.9%) ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามยอดหนี้ค้างชำระกับ สง. รองลงมาเป็นเรื่องการขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ศง. ขอทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน วันหยุดธนาคาร สอบถามขั้นตอนการขออนุญาตประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และแจ้งปัญหาการเข้าเว็บไซต์ ธปท. รวมถึงเรื่องที่เป็นบริการทางการเงินของผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ สง. เช่น เรื่องประกัน และหนี้นอกระบบ



ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส

มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 81 รายการ สรุปได้ดังนี้

การให้ข้อเสนอแนะ 44 รายการ ลดลง 22 รายการจากไตรมาสที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของ สง. โดยเป็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับโครงการคลินิกแก้หนี้ ได้แก่ คุณสมบัติของผู้กู้และเงื่อนไขในการปล่อยสินเชื่อ เป็นต้น ค่าธรรมเนียมในการเรียกดูยอดเงินคงเหลือของเครื่อง ATM ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี การยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินบริจาคเข้า “กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย” รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอให้ล้างประวัติเครดิตบูโร

การแจ้งเบาะแส 37 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงินจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ (แก๊ง Call Center) และพฤติกรรมมารท้วงถามหนี้ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ Outsource

