

# รายงานการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 2/2557

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2557)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ไตรมาสที่ 2 ของปี 2557 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 18,390 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 17,519 ราย (95%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 16,787 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 16,395 ราย คิดเป็น 98%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 732 ราย

### 2. ช่องทางอื่น ๆ 871 ราย (5%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 798 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย แฟ้มขั และเดินทางมาพบด้วยตนเอง ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 73 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์

95%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และผ่านจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย FAX

5%

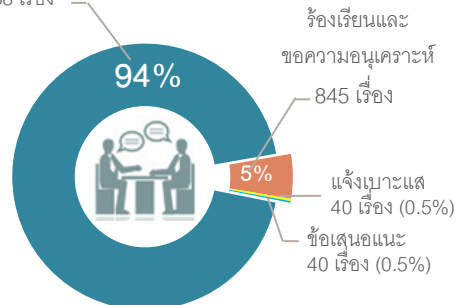


## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 15,793 เรื่อง\* แบ่งเป็น

- ให้ข้อมูลและคำปรึกษา 14,868 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการไถ่ถอนพันธบัตร และรองลงมาคือ เรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน
- ร้องเรียนและขอความอนุเคราะห์ 845 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน และการขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงินเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- แจ้งเบาะแส 40 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงิน
- ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท. 40 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สถาบันการเงินเรียกเก็บไม่เหมาะสม

ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
14,868 เรื่อง



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น การโทรศัพท์ติดตามเรื่องเดิม หรือสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง

# สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / การแจ้งเบาะแสและข้อเสนอนะ

ไตรมาสที่ 2/2557 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษาทั้งสิ้น 14,868 เรื่อง แบ่งเป็น พันธบัตรและตราสารหนี้ 9,174 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารประกอบการไถ่ถอนพันธบัตร (ตามที่ ธปท. ได้จัดส่งเอกสารคำขอรับคืนต้นเงิน พันธบัตรไปยังผู้ถือพันธบัตรเมื่อเดือน เม.ย. และ พ.ค. 57) และติดตามเอกสารการไถ่ถอนพันธบัตรที่ส่งมา ธปท.

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 3,225 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับยอดหนี้ค้างชำระและยอดหนี้ตามใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง การขอคำแนะนำเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้ และการถูกติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วาจาไม่สุภาพ

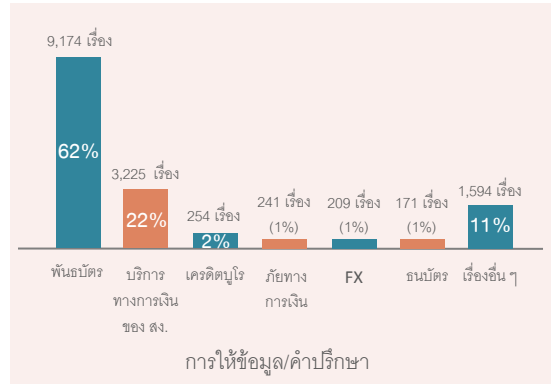
เครดิตบูโร 254 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตและวิธีการล้างประวัติเครดิต

ภัยทางการเงิน 241 เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลเนื่องจากได้รับโทรศัพท์แอบอ้างเป็น ธปท. DSI หรือ ปปง. แจ้งอายุบัญชี

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 209 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศและการโอนหรือรับโอนเงินตราต่างประเทศ

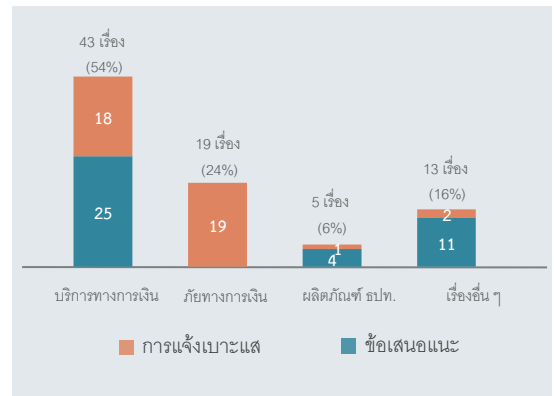
ธนบัตร 171 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุดและธนบัตรที่ระลึก

เรื่องอื่น ๆ 1,594 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน สอบถามเส้นทางมา ธปท. เพื่อติดต่องานด้านพันธบัตรและอัตราแลกเปลี่ยน



สำหรับการแจ้งเบาะแสและข้อเสนอนะ มีรวม 80 เรื่อง สรุปได้ดังนี้  
**การแจ้งเบาะแส** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และพฤติกรรมของผู้บริหารสถาบันการเงิน เช่น การให้สินเชื่อโดยรับจํานองหลักประกันในราคาสูงเกินจริง และการออกนโยบายโดยบังคับให้พนักงานขายประกัน

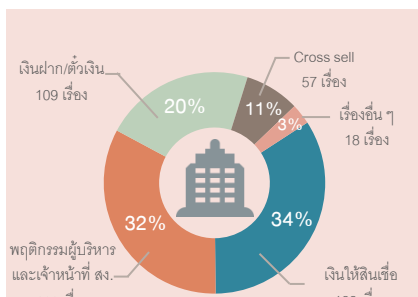
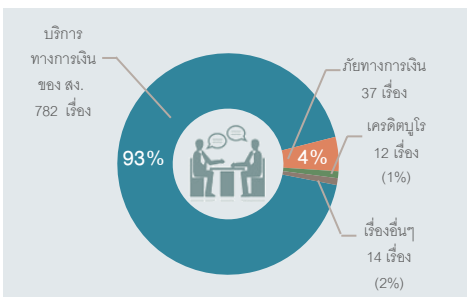
**ข้อเสนอนะ** ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบริการของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีที่สูงเกินไป และเรื่อง cross sell ซึ่งเจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีแต่บัตรแบบมีประกัน และการชักชวนให้ทำประกันจนเกิดความรำคาญ รวมถึงข้อเสนอนะเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อและไถ่ถอนพันธบัตร การแลกธนบัตรใหม่ ธนบัตรชำรุด



## สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 845 เรื่อง

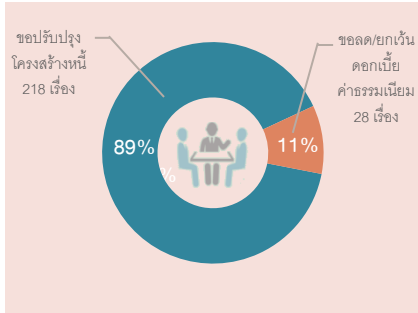
เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 536 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อ ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังได้รับใบแจ้งหนี้และติดตามทวงถามหนี้อยู่ รองลงเป็นเรื่องพฤติกรรมของการทวงหนี้ไม่เหมาะสม ปัญหาจากเงินฝากและตัวเงิน Cross Sell และอื่น ๆ เช่น สมัครบัตรเครดิตแต่ไม่ได้รางวัลตามโฆษณา และคำนวณ Point การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไม่ถูกต้อง

- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 782 เรื่อง แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธ.ก. 536 เรื่อง
  - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 246 เรื่อง
- ภัยทางการเงิน 37 เรื่อง เช่น สวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร ถูกผู้ไม่น่าเชื่อถือไปใช้
- เครดิตบูโร 12 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการชำระหนี้เสร็จสิ้นแล้วแต่ข้อมูลเครดิตยังไม่ได้รับการแก้ไข
- เรื่องอื่น ๆ 14 เรื่อง เช่น ประกันชีวิต/ประกันภัย (ที่ไม่ใช่ cross sell) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับอนุญาต

### เรื่องขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน

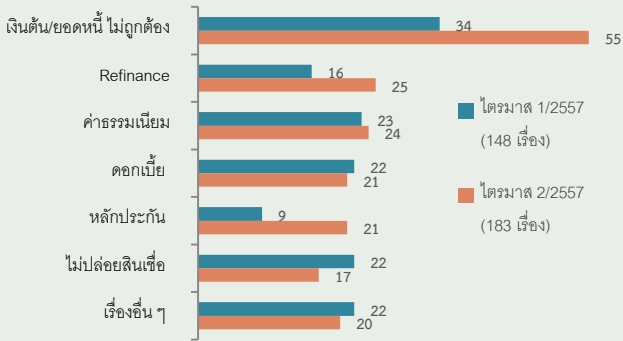


จำนวน 246 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยลูกหนี้แต่ละรายจะมีบัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดจำนวนมากและใช้จ่ายเต็มวงเงิน บางรายนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนทางธุรกิจหรือมีหนี้สินอื่นร่วมด้วย ทำให้รายได้ไม่เพียงพอที่เหลือเป็นการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

# 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

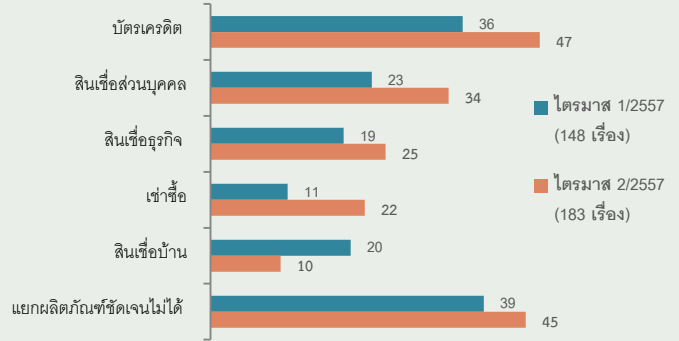


## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินทุน อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



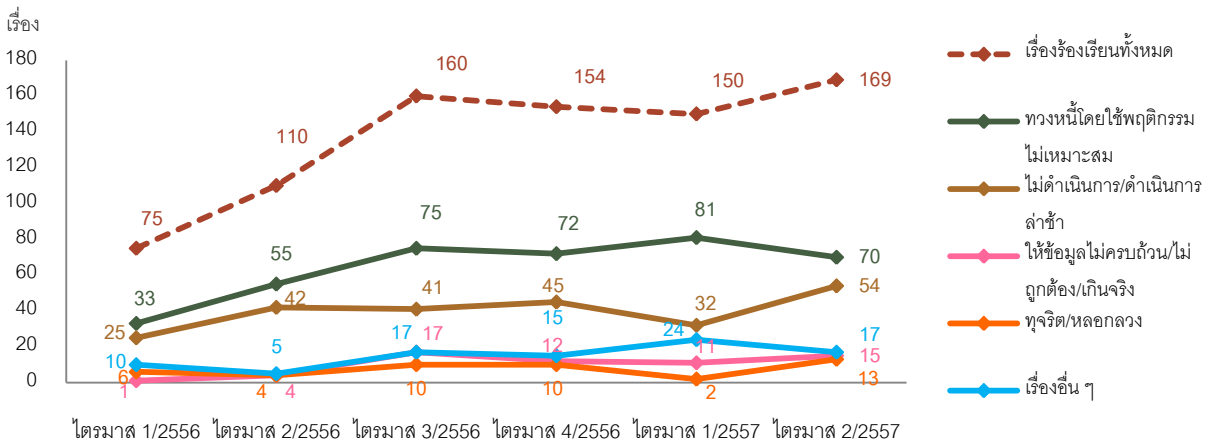
หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ เช่น อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย Refinance

ในไตรมาสที่ 2/2557 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 183 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 24% โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้ชำระหนี้ปกติเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่ได้รับใบแจ้งหนี้และการติดตามทางทวงหนี้
- **การไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า** ทั้งกรณี Refinance และไม่ใช่ Refinance ส่วนใหญ่เป็นหลักประกันของสินเชื่อธุรกิจ
- **ค่าธรรมเนียม** ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้บัตรเครดิตล่าช้า

เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อธุรกิจ และเช่าซื้อ ตามลำดับ

# 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource)

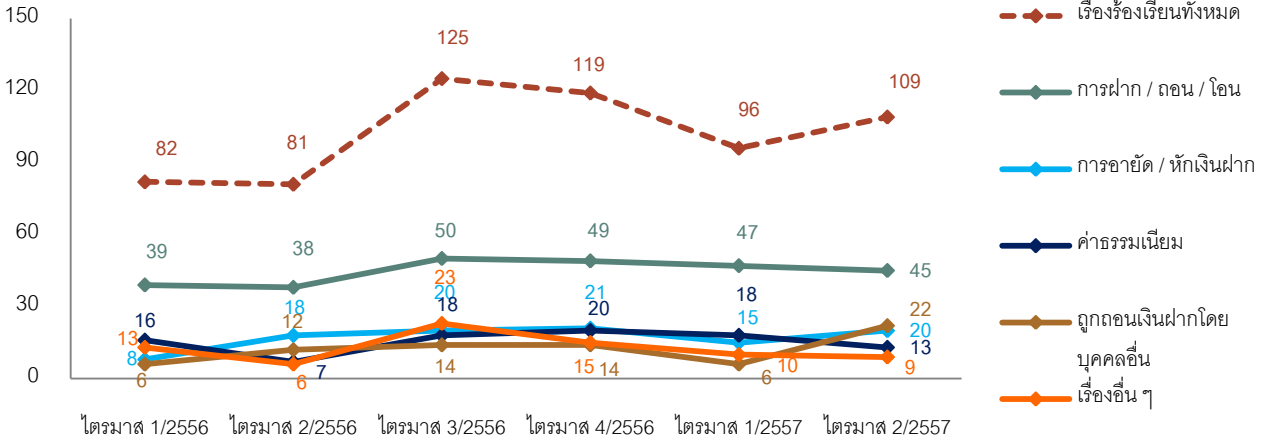


ในไตรมาสที่ 2/2557 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 169 เรื่อง เมื่อเทียบกับไตรมาส 2/2556 เพิ่มขึ้น 54% และเพิ่มขึ้น 13% จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยเรื่องที่ถูกร้องเรียนสูงสุดยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น มีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การขอยกเลิกบัตรเครดิต การขอใบเสร็จรับเงินจากการชำระหนี้ ส่วนปัญหาการทุจริต/หลอกลวง ส่วนใหญ่เป็นด้านเงินให้สินเชื่อ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ทำประกันภัยเพื่อจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแต่สุดท้ายไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและไม่สามารถยกเลิกประกันที่ทำได้

### 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



เรื่อง

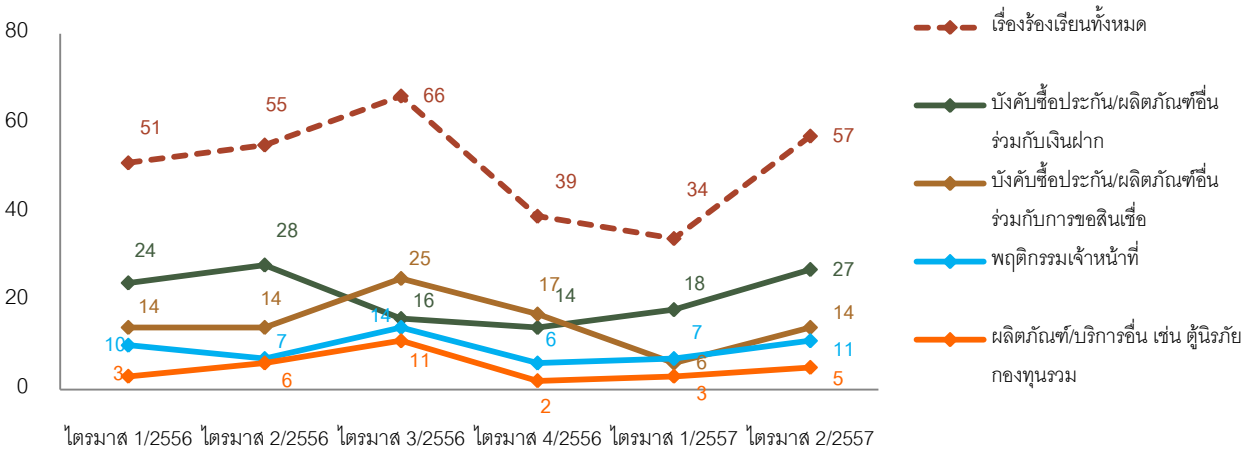


ในไตรมาส 2/2557 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 109 เรื่อง เมื่อเทียบกับไตรมาส 2/2556 เพิ่มขึ้น 35% และเพิ่มขึ้น 14% จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน โดยเฉพาะที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับไม่ครบ และกรณีตู้ ATM ยึดบัตรที่มีสาเหตุจากความบกพร่องของระบบแต่ลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่ รองลงมาเป็นเรื่องการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น และปัญหาเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี และเรื่องค่าธรรมเนียมการฝาก/ถอน/โอนเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell

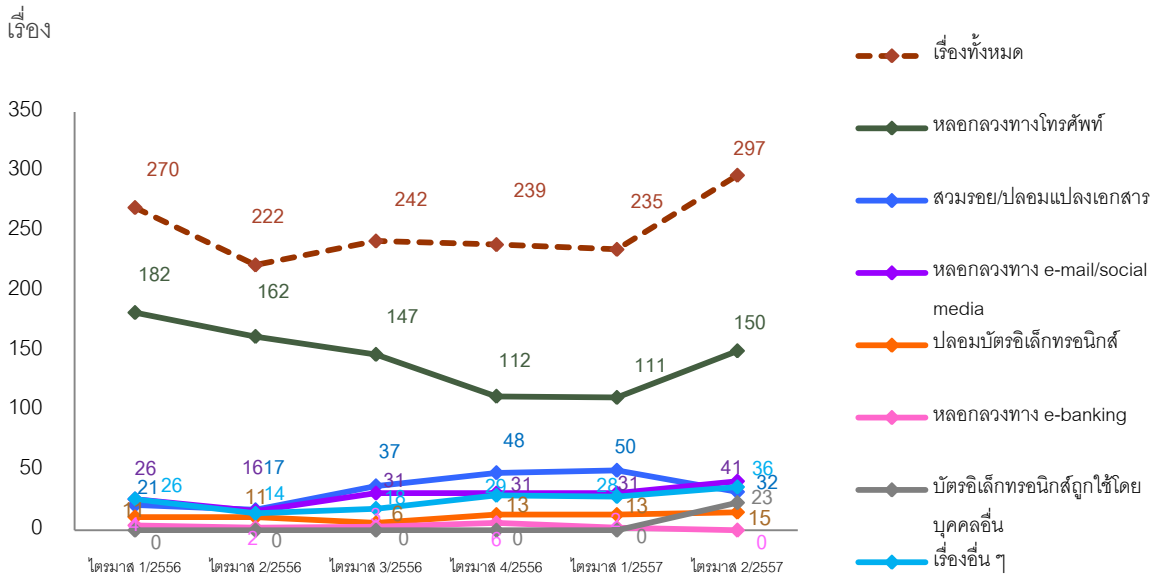


เรื่อง



ในไตรมาสที่ 2/2557 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 57 เรื่อง เพิ่มขึ้น 68% จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การถูกบังคับให้ทำบัตร ATM หรือบัตร Debit ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่มักแจ้งว่าบัตรธรรมดาหมด รองลงมาเป็นเรื่องการถูกบังคับให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อโดยเฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งลูกค้าทราบภายหลังว่ามีประกันร่วมด้วยเมื่อสถาบันการเงินนำเงินที่ชำระหนี้ไปหักค่าเบี้ยประกัน และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคลุมเครือ ไม่ครบถ้วน จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับประกันชีวิตแบบออมทรัพย์

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



ในไตรมาส 2/2557 ปัญหาเกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 297 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยปัญหาที่ร้องเรียนหรือขอคำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นภัยจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ในรูปแบบเดิม เช่น แอบอ้างเป็น ธปท. DSI และ ปปง. เพื่อแจ้งภัยบัญชีเนื่องจากบัญชีเคลื่อนไหวผิดปกติ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีอาชญากรรม และการฟอกเงิน แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้หลงเชื่อ รองลงมาเป็นการหลอกลวงทาง e-mail และ social media เช่น หลอกลวงจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อนถึงจะโอนเงินเข้ามายังบัญชีในประเทศไทยได้ เป็นต้น และปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน เพื่อนำเอกสารปลอมไปทำการเปิดบัญชีเงินฝาก สมัครงานซื้อ สมัครงับบัตรเครดิต โดยมีหลายรายที่ถูกหลอกลวงหรือขโมยเอกสารโดยญาติและผู้ใกล้ชิด

## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

