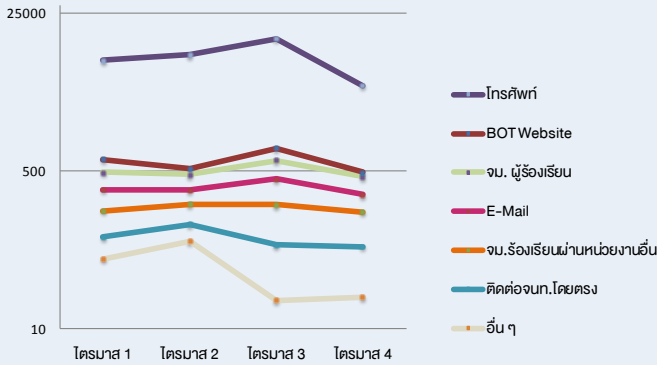


การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา ปี 2555

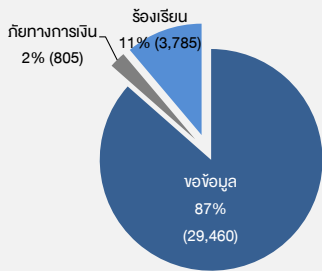
สรุปภาพรวมสถิติการให้บริการ ปี 2555

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ
ม.ค.-ธ.ค. 2555



- ในปี 2555 ประชาชนติดต่อเข้ามาทั้งสิ้น 130,181 ราย แบ่งเป็น
 - ช่องทางโทรศัพท์ 1213 จำนวน 127,579 ราย (98%)
 - ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 2,602 ราย* (2%) (*เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ครบทุกราย)
- จาก 127,579 ราย ที่ติดต่อทางโทรศัพท์ 1213 แบ่งเป็น
 - พังข้อมูลในระบบอัตโนมัติ จำนวน 81,768 ราย (64%)
 - ต้องการคุยกับเจ้าหน้าที่ จำนวน 45,811 ราย (36%) โดยในจำนวนนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ จำนวน 34,899 ราย คิดเป็น 76.2%

หมายเหตุ - แสดงเฉพาะช่องทางที่มีการบันทึกข้อมูลในระบบ
- อื่น ๆ ได้แก่ ช่องทางกิจกรรมภายนอก สปท. ช่องทางโทรสาร และระบบประเภทช่องทาง

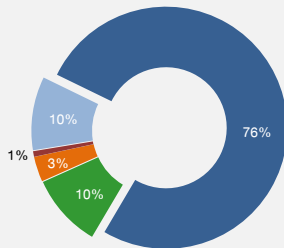


สรุปภาพรวมการดำเนินงาน ปี 2555

จากข้อมูลที่เป็นที่บันทึกในระบบ 34,050 ราย* สามารถแบ่งหมวดหมู่การให้บริการได้ ดังนี้

1. การขอข้อมูลให้คำปรึกษา 29,460 ราย (87%)
2. การรับเรื่องร้องเรียน 3,785 ราย (11%)
3. ภัยทางการเงิน 805 ราย (2%)

1. การขอข้อมูล/ให้คำปรึกษา

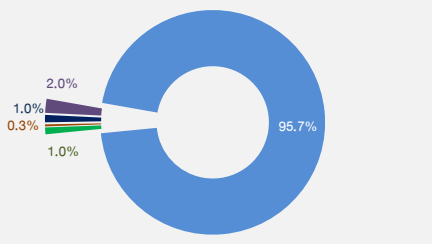


หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายในภายนอก สปท. ช่องทางการร้องเรียน สอนถามเส้นทาง เป็นต้น

จากจำนวน 29,460 ราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จในทันที โดยแบ่งเป็นการขอข้อมูลและให้คำปรึกษาเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. พันธบัตรและตราสารหนี้ 22,464 ราย (76%) ส่วนใหญ่สอบถามเรื่อง [การไต่ก่อนพันธบัตร](#) และงานจ่ายดอกเบี้ย
2. บริการทางการเงิน 2,894 ราย (10%) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขอประนอมหนี้กับ สบ. ปัญหาซอฟโลน [ปัญหาติดเครดิตบูโร](#)
3. เรื่องอื่น ๆ 4,102 ราย (14%) ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน [เกณฑ์การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน](#) สถานที่แลกเปลี่ยนบัตรชำรุด ธนบัตรที่ระลึกแบบต่าง ๆ และข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายในและภายนอก สปท.

2. การรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป และการติดตามเรื่องร้องเรียน

จากจำนวน 3,785 ราย เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินมากที่สุด 95.7% (3,621 ราย) โดยแบ่งเป็น

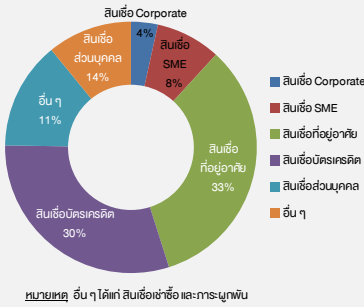
- สินเชื่อ 2,832 ราย (78%)^{1/}
- เงินฝากและตัวเงิน 686 ราย (19%)^{2/}
- เรื่องอื่น ๆ 103 ราย (3%)

รองลงมาจำนวน 164 ราย (4.3%) เป็นเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ได้แก่ พันธบัตรและตราสารหนี้ เกณฑ์การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน ธนบัตร และอื่น ๆ

สำหรับปัญหาที่มีการร้องเรียนมาก 5 ลำดับแรก คือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปัญหาซอฟโลน [การทวงหนี้ไม่เหมาะสม](#) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สบ. และ [การคิดค่าธรรมเนียม](#) โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สามารถยุติเรื่องได้ 3,171 ราย (84%)

*เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ 37,501 ราย แบ่งเป็น บันทึกลงในระบบได้ 34,050 ราย ส่วนที่ไม่ได้บันทึก 3,451 ราย เนื่องจากสอบถามเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการของ สปท. หรือโทรศัพท์

1/ จำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทสินเชื่อ



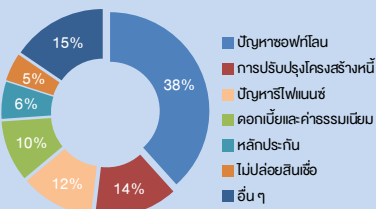
จากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินเชื่อ จำนวน 2,832 ราย ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อรายย่อย โดยจำแนกตามประเภทสินเชื่อได้ ดังนี้

- สินเชื่อที่อยู่อาศัย 942 ราย (33%)
- สินเชื่อบัตรเครดิต 854 ราย (30%)
- สินเชื่อส่วนบุคคล 392 ราย (14%)
- อื่น ๆ 309 ราย (11%)

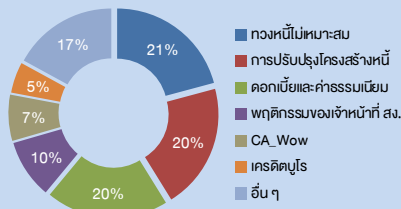
สำหรับสินเชื่อผู้ประกอบการ SME 237 ราย (8%) และสินเชื่อผู้ประกอบการรายใหญ่ 98 ราย (4%) ส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปัญหา สง. ไม่ปล่อยสินเชื่อ และปัญหาทรัพย์สิน

ภาพการจำแนกปัญหาเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทสินเชื่อรายย่อย

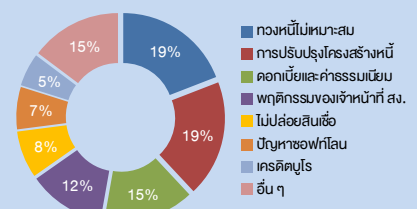
ปัญหาสินเชื่อที่อยู่อาศัย



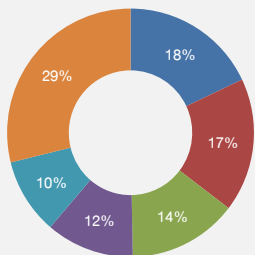
ปัญหาสินเชื่อบัตรเครดิต



ปัญหาสินเชื่อส่วนบุคคล



2/ จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเงินฝากและตัวเงิน

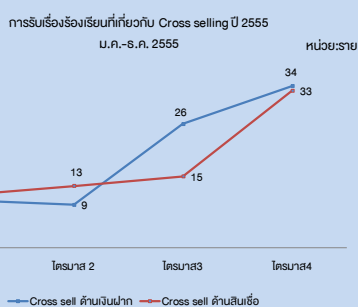


จากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเงินฝาก จำนวน 686 ราย ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากไม่ถูกต้องจากการฝาก/ถอน/โอนเงิน

โดยจำแนกปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ดังนี้

- การฝาก/ถอน/โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ เช่น ไม่ได้รับเงิน ได้รับสำเนา โอนเงินผิด 123 ราย (18%)
- การฝาก/ถอน/โอนเงินผ่านเครื่อง ATM/CDM 120 ราย (17%)
- การคิดค่าธรรมเนียม 98 ราย (14%)
- cross selling* เช่น การขายผลิตภัณฑ์ของ สง. ผ่องประกน 79 ราย (12%)
- ถูกถอนเงินโดยบุคคลอื่น 68 ราย (10%)
- อื่น ๆ 198 ราย (29%) เช่น ถูกอายัดบัญชีเงินฝาก การหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้ การคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากไม่ถูกต้อง เป็นต้น

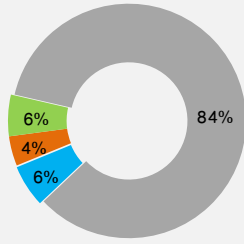
*การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (cross selling)



แม้ปัจจุบันยังมีจำนวนเรื่องร้องเรียนไม่มากนักแต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น cross selling กับผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก เช่น การขายผลิตภัณฑ์ประกันพ่วงกับบัตรเครดิตหรือสินเชื่อ หรือชักชวนให้นำเงินฝากมาซื้อประกัน โดยลูกค้ามักเข้าใจผิดว่าเป็นการฝากออมทรัพย์แบบหนึ่ง ส่วน cross selling กับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ เป็นการให้ทำประกันกรณีขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่ง สง. กำหนดให้ลูกค้าทำประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยง แต่เจ้าหน้าที่อาจให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าโดนบังคับให้ทำประกัน หรือเจ้าหน้าที่เสนอเงื่อนไขพิเศษหากทำประกันกับบริษัทที่ สง. แนะนำ

[อ่าน cross selling กับสิทธิของคุณ คลิกที่นี่](#)

3. กัญทางการแพทย์



- หาลองทางโทรศัพท์
- หาลองทางอีเมล/หาลองให้โอนเงิน
- ปลอมแปลงบัตรอิเล็กทรอนิกส์
- อื่น ๆ



ปี 2555 ได้รับการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนเกี่ยวกับกัญทางการแพทย์ จำนวน 805 ราย โดยแบ่งเป็นกัญประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- หาลองให้โอนเงินทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) 679 ราย (84%)
- ใช้ profile และอีเมลปลอมเพื่อหาลองให้โอนเงิน 47 ราย (6%)
- ปลอมแปลงหรือขโมยข้อมูลจากบัตรอิเล็กทรอนิกส์ 33 ราย (4%)
- ทน้นอกระบบ และหาลองอื่น ๆ 46 ราย (6%)

เพื่อป้องกันกัญทางการแพทย์ ศคช. ได้จัดทำหนังสือ “รู้รอบระวังภัย” ที่จะช่วยให้คุณรู้เท่าตามันกัญทางการแพทย์รูปแบบต่าง ๆ และวิธีระวังป้องกัน [สนใจอ่านคลิกที่นี่](#)

