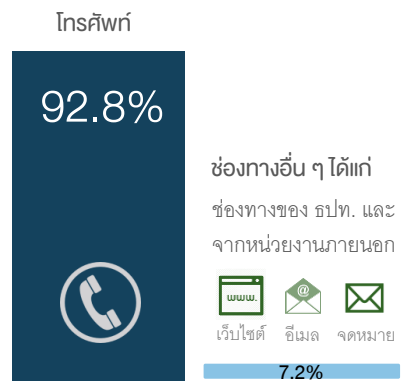


รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2559 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2559)

สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2559 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 12,009 รายการ ดังนี้

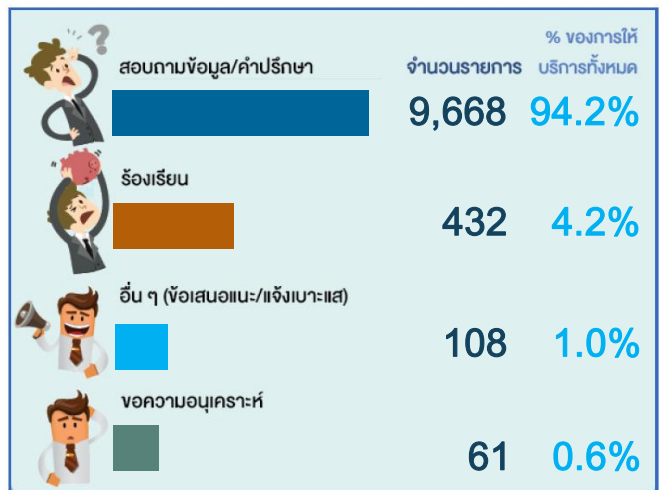
- **ช่องทางโทรศัพท์** 11,150 รายการ (92.8%)
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 10,408 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 9,910 รายการ (95.2%) และติดต่อกลับเพื่อให้บริการภายหลัง 498 รายการ
 - พังข้อความอัตโนมัติ 742 รายการ
- **ช่องทางอื่น ๆ** 859 รายการ (7.2%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 706 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และกิจกรรมภายนอก ธปท.
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 153 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานกรัรัฐมนตรี (Hotline 1111) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 10,269 รายการ* แบ่งเป็น

- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 9,668 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ รองลงมาเป็นการสอบถามเรื่องการไถ่ถอนพันธบัตรออมทรัพย์ ธปท. ปี พ.ศ. 2552 ครั้งที่ 1 และการซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ของกระทรวงการคลัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2
- **ร้องเรียน** 432 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินการล่าช้า และวิธีการคำนวณเงินต้น/ ยอดหนี้
- **อื่น ๆ ได้แก่**
 - **ให้ข้อเสนอแนะ**แก่ ธปท. 75 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเสนอให้ลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก
 - **แจ้งเบาะแส** 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รูปแบบแก๊ง Call Center และเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น พฤติกรรมพนักงานในการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้อง
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ใช้บริการทางการเงิน** 61 รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้

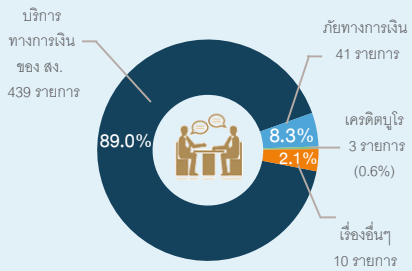


* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

สถิติเรื่องร้องเรียน/ ขอความอนุเคราะห์

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 493 รายการ

(เรื่องเรียน 432 รายการ ขอความอนุเคราะห์ 61 รายการ)



■ บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 439 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ

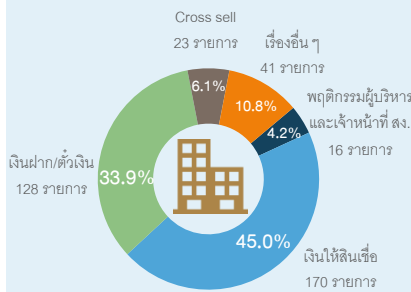
- ร้องเรียนบริการทางการเงินของ สง. 378 รายการ
- ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 61 รายการ

■ ภัยทางการเงิน 41 รายการ เช่น บัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น และการสวมรอย / ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน

■ เครดิตบูโร 3 รายการ เกี่ยวกับกรณีสถาบันการเงินรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

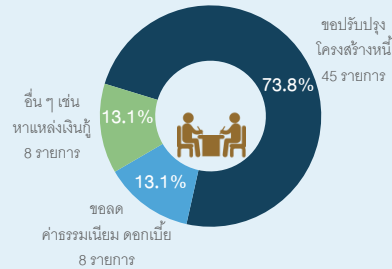
■ เรื่องอื่น ๆ 10 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน (สง.)



จำนวน 378 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการดำเนินการล่าช้าและให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในการให้บริการผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เงินให้สินเชื่อและเงินฝาก รองลงมาคือเรื่องความไม่เข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เงินให้สินเชื่อ เช่น วิธีการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ เป็นต้น ปัญหาจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ สง. การคิดค่าธรรมเนียมในจำนวนเงินที่สูง และปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรม ผ่า/ ถอน/ โอนเงินฝาก ตามลำดับ

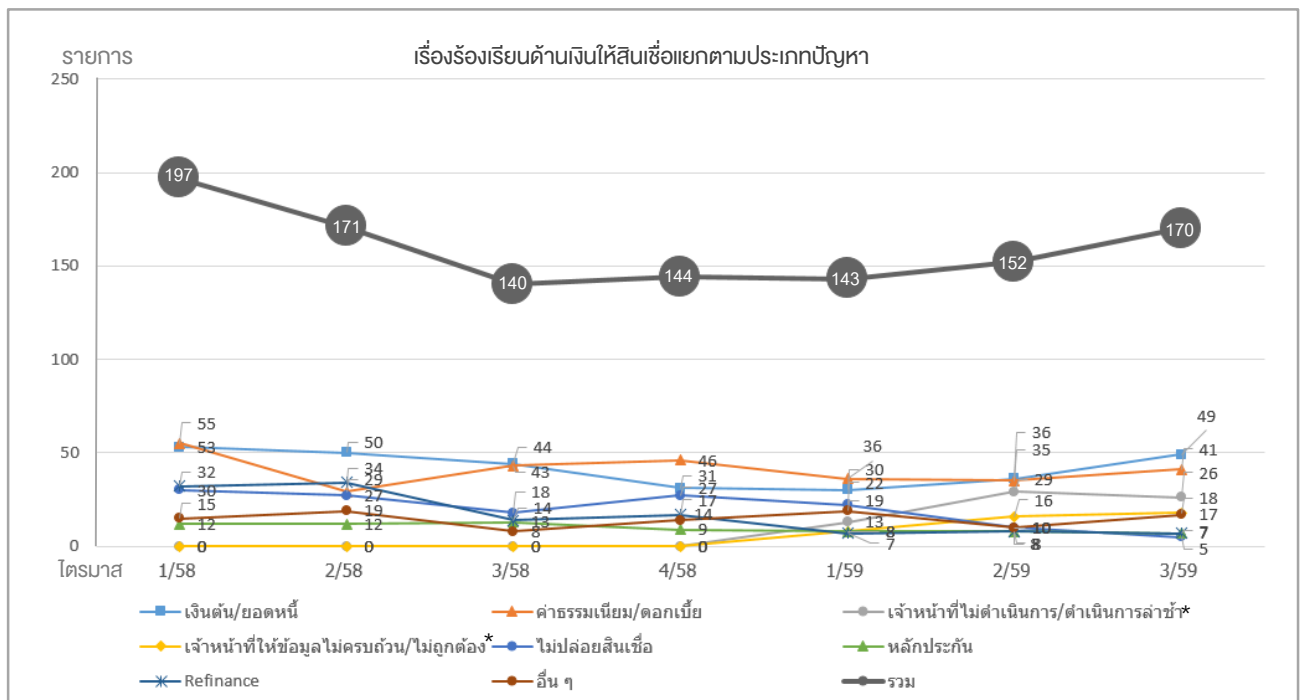
เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน



จำนวน 61 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต รองลงมาเป็นการขอลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และการหาแหล่งเงินทุน

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



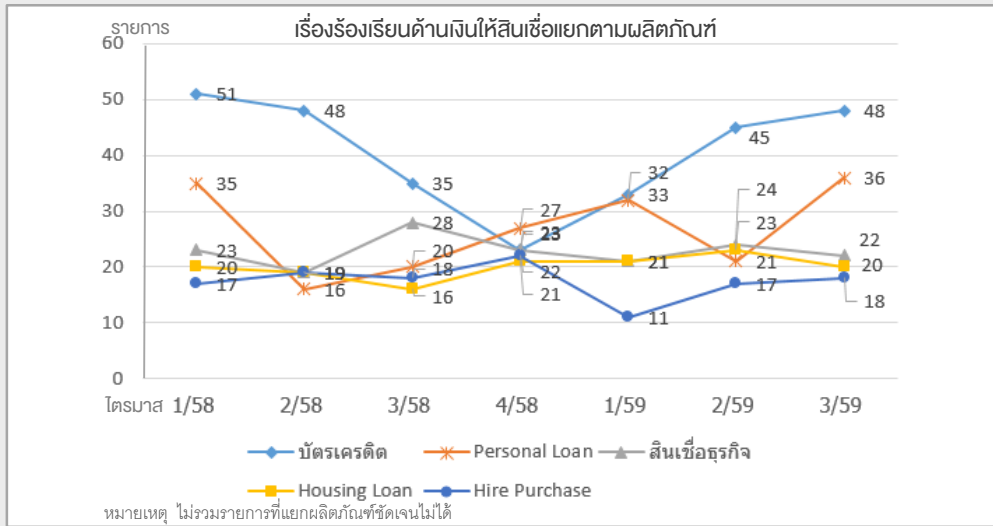
หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินทุน อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

* ปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่จะระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

ในไตรมาส 3/2559 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 170 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 18 รายการ โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่ **เงินต้นและดอกเบี้ยถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ลำดับในการดัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้แล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้

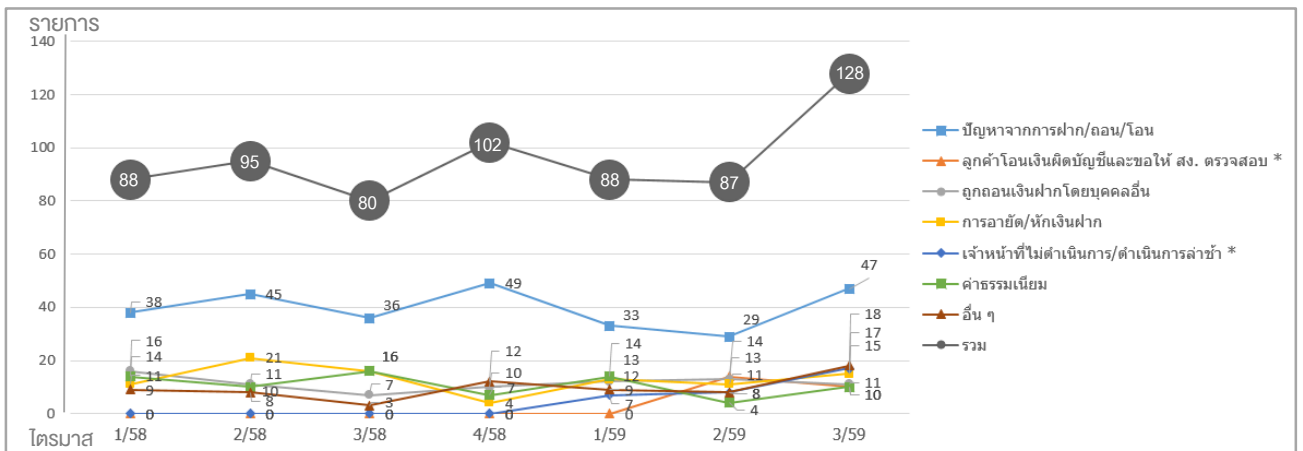
ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าสถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล เช่นเดียวกับไตรมาสที่ผ่านมา

เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ลูกค้ามีการร้องขอ เช่น การทักท้วงรายการชำระเงินของผู้ถือบัตรเครดิตออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้



ทั้งนี้ เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ตามลำดับ

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน

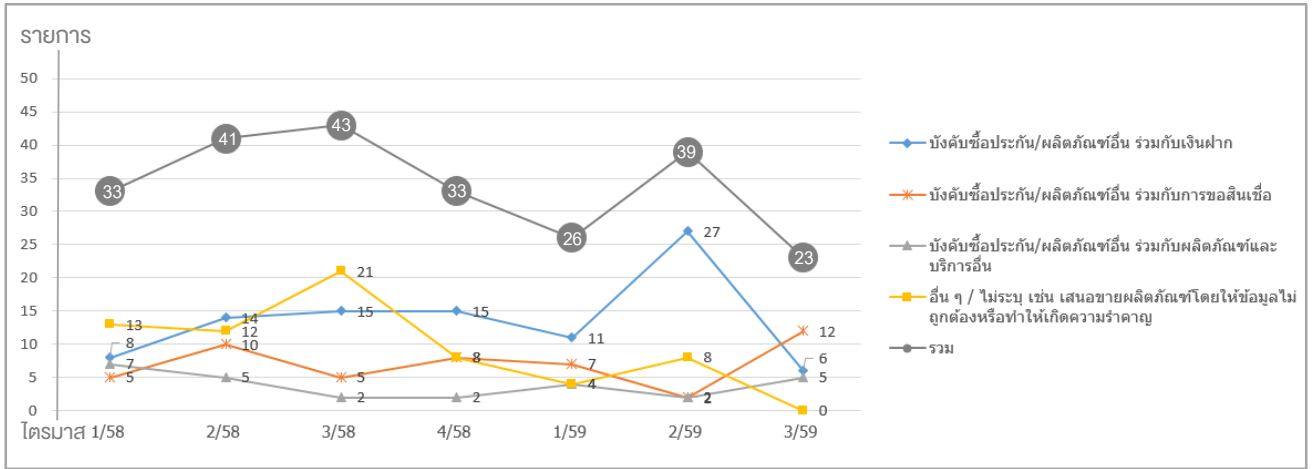


หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง และสถาบันการเงินไม่เปิดบัญชีเงินฝาก / ทำบัตรเครดิตทอนิกส์

* ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และเพิ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินผิดบัญชีและขอให้สถาบันการเงินตรวจสอบ

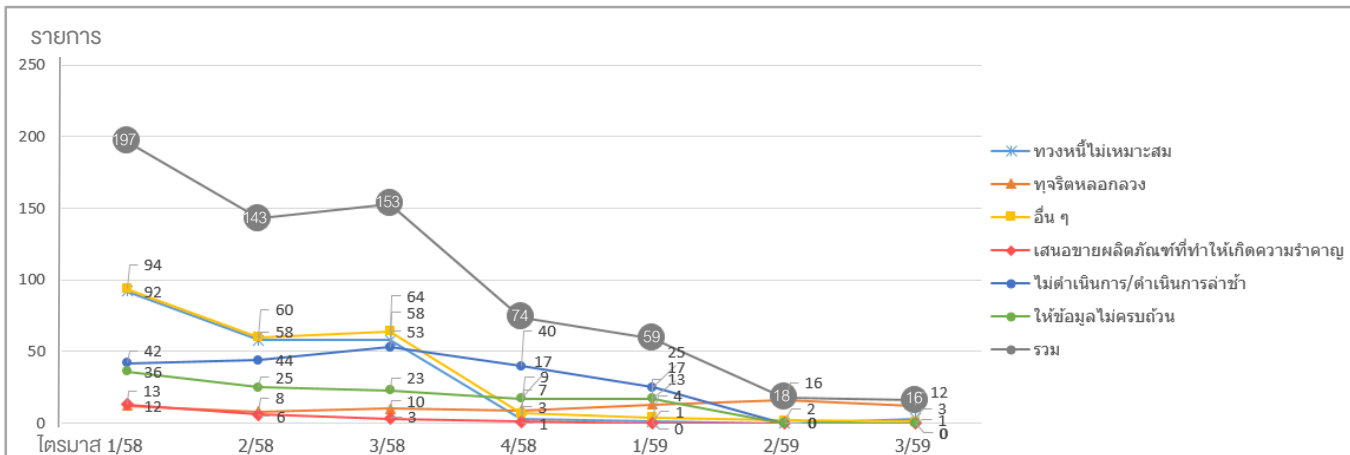
ในไตรมาส 3/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 128 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 41 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า รวมถึงเกี่ยวกับปัญหาการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า

3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



ในไตรมาส 3/2559 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 23 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 16 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักเป็นการบังคับซื้อประกันร่วมกับสินเชื่อ ที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 10 รายการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ทำสินเชื่อพร้อมกับการทำประกันชีวิตร่วมด้วย โดยอ้างว่าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ขณะที่การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝากที่เคยเป็นปัญหาหลักเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา มีจำนวนรายการลดลงจาก 27 รายการในไตรมาสที่แล้วเหลือเพียง 6 รายการ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากเมื่อเดือนมิถุนายนที่ผ่านมา ธปท. มีการเรียกประชุมสถาบันการเงินเพื่อสื่อสารในประเด็นปัญหาการบังคับขายบัตรเครดิตบัตรพ่วงประกันเมื่อเปลี่ยนบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต เป็นชิปการ์ด และมีการแถลงข่าวเรื่องนโยบายการทำ Mystery shopping เพื่อตรวจสอบกรณีดังกล่าว

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsourcer)

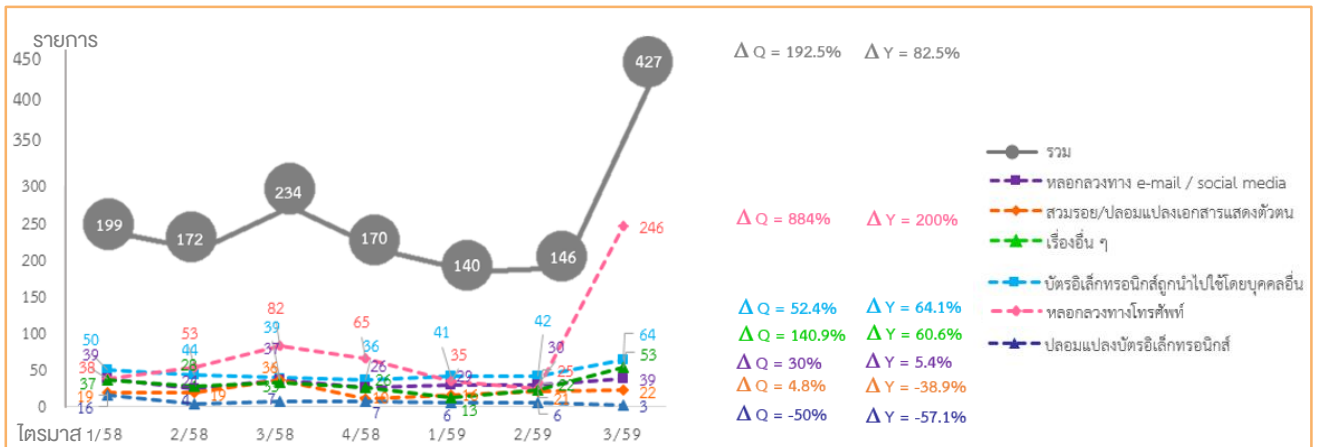


ในไตรมาส 3/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsourcer) จำนวน 16 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 2 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลัก ได้แก่ การถูกหลอกลวงโดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsourcer เช่น ผู้ร้องเรียนถูกหลอกให้ซื้อกองทุนโดยพนักงานไม่ได้มีการซื้อให้จริง และผู้ร้องเรียนถูกเรียกค่าดำเนินการพิเศษในการขออนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่มีจำนวนลดลงเนื่องจากในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ หากเป็นพฤติกรรมการค้าเงินเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อ และหากเป็นพฤติกรรมการค้าเงินเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน ไตรมาส 3/2559

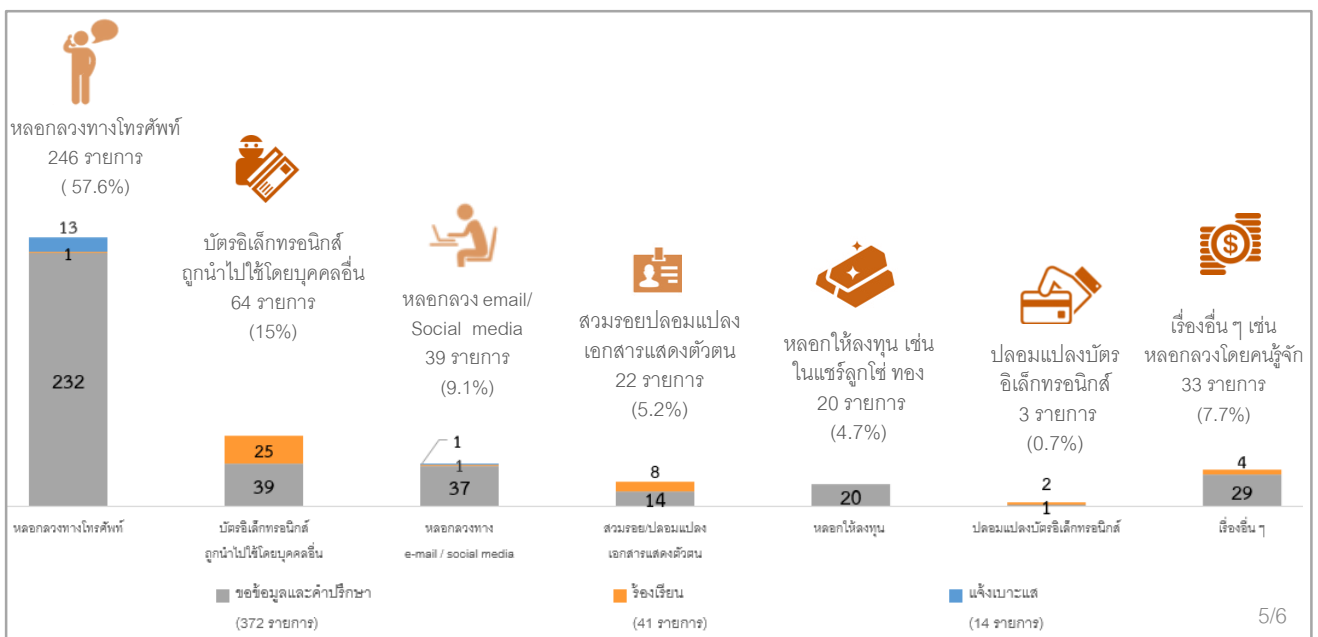


ในไตรมาส 3/2559 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 427 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 281 รายการ (192.5%) ส่วนใหญ่เป็นภัยทางการเงินจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งเพิ่มขึ้นสูงถึง 221 รายการ (88.4%) จากไตรมาสที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากไม่ได้รับความเสียหาย แต่เป็นการโทรมาสอบถามข้อมูล และแจ้งเบาะแสว่าเป็นการหลอกลวงรูปแบบแก๊ง Call Center โดยส่วนใหญ่อ้างตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ ธปท. หรือเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ประสานงานมาเพื่อแจ้งว่าจะอายัดบัญชีเงินฝาก เนื่องจากบัญชีเคลื่อนไหวผิดปกติ/เป็นบัญชีต้องสงสัย นอกจากนี้ มีกรณีการอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินแจ้งว่าได้รับอนุมัติสินเชื่อ/มีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการโดยที่ลูกค้าไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ธปท. มีการแจ้งเตือนเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ในเว็บไซต์ 1213 และ Facebook ศค. อย่างต่อเนื่อง และมีการแสดงตัววังในเว็บไซต์ ธปท. ในช่วงที่แก๊ง Call Center ระบาดด้วย

ภัยทางการเงินอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ได้แก่ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นโดยเฉพาะบัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้งานก่อนที่เจ้าของจะอายัดบัตร ถูกหลอกลวงทาง e-mail/ social media เช่น การถูกหลอกลวงทาง Facebook โดยบอกว่าจะได้รับเงินหรือของมีค่าจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อน ทั้งนี้ ตัวอย่างเรื่องที่มีมูลค่าความเสียหายสูงในไตรมาสนี้ ได้แก่ การถูกมิจฉาชีพหลอวงให้โอนเงิน โดยอ้างตนว่าได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการรัฐซึ่งมียอดความเสียหายทั้งหมดเป็นจำนวนเงินกว่าร้อยล้านบาท และกรณีการปลอมแปลงเอกสารเพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อยื่นคำประกัน ทำให้ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีร่วมกับผู้เสียหายท่านอื่น ซึ่งรวมความเสียหายคิดเป็นมูลค่ากว่าร้อยล้านบาท



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

การขอข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 9,668 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 3,849 รายการ (28.5%) แบ่งเป็น

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 3,602 รายการ (37.3%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 235 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และรองลงมาคือปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน เงินฝาก

พันธมิตรและตราสารหนี้ 3,214 รายการ (33.2%) ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามขั้นตอนการได้ถอนพันธบัตร โดยลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 3,987 รายการ เนื่องจากครบกำหนดได้ถอน

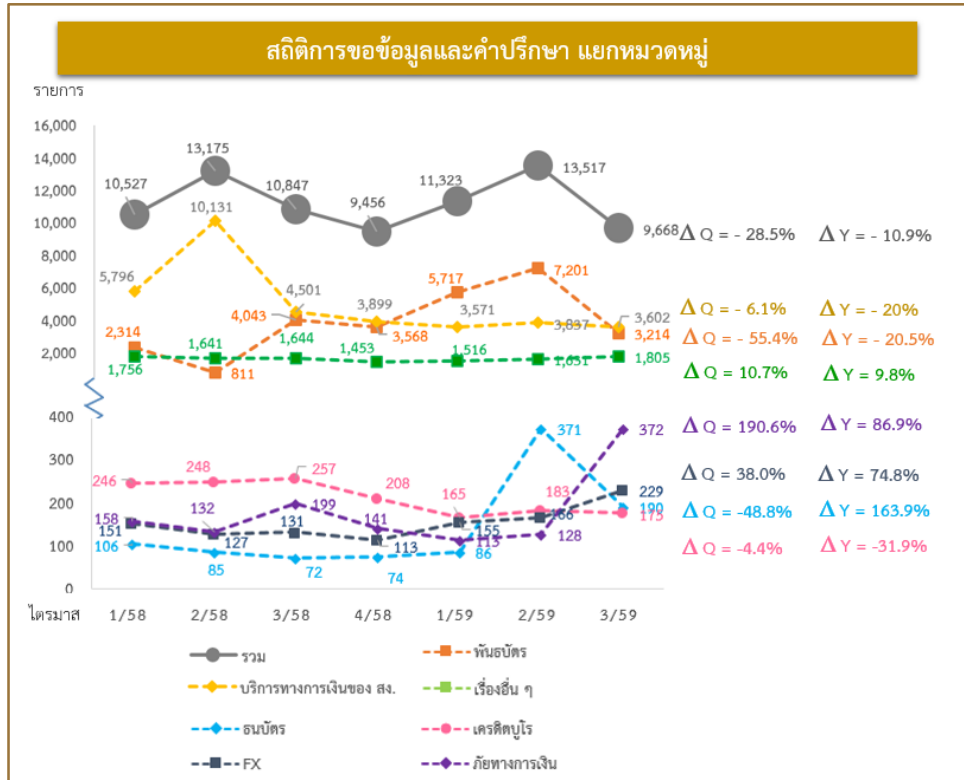
ภัยทางการเงิน 372 รายการ (3.8%) ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นปัญหาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ถูกใช้โดยบุคคลอื่น

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 229 รายการ (2.4%) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

ธนบัตร 190 รายการ (2.0%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 181 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึกประเภทต่าง ๆ และรองลงมา คือแนวทางแก้ไขกรณีธนบัตรชำรุด

เครดิตบูโร 175 รายการ (1.8%) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

เรื่องอื่น ๆ 1,886 รายการ (19.5%) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน การขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลใน website ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน และสอบถามเส้นทางเดินทางมา ธปท.



ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 108 รายการ สรุปได้ดังนี้

การให้ข้อเสนอแนะ 75 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเสนอให้มีการลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก

การแจ้งเบาะแส 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสภัยทางการเงินโดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ และเกี่ยวกับเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น พฤติกรรมพนักงานในการเสนอขายและให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ถูกต้อง

