

# รายงานเรื่องร้องเรียน ปี 2563

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2563)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2564

สปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงกับความประสงค์ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยจัดทำข้อมูลตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และเริ่มเปิดเผยที่เว็บไซต์ผู้ให้บริการเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562

ทั้งนี้ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินนี้เป็นข้อมูล ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2564 และเป็นข้อมูลที่ สปท. ได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินและเผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเปรียบเทียบข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น สปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้ หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

**บทสรุปผู้บริหาร :** เรื่องร้องเรียนในปี 2563 เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีก่อนทั้งจากช่องทางผู้ให้บริการ (+15%) และช่องทาง ศคจ. (+62%) โดยปัญหาส่วนใหญ่มาจากการโอนเงินและการชำระเงิน (80%) ที่โอนเงินผิดบัญชี/ปลายทางไม่ได้รับเงิน และปัญหา รองลงมาเป็นบัตรเครดิตที่ไม่ได้รับใบแจ้งยอด สำหรับปัญหาใหม่ที่พบในช่วงการระบาดของโควิด-19 เป็นเรื่อง มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ โดยเฉพาะจากผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ บัตรเครดิต ลินเชื่อส่วนบุคคล ลินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ SME ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นจากการขอสอบถามเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และการขอให้ช่วยประสานกับ สง. หรือ Non-bank เพื่อขอความช่วยเหลือตามมาตรการ ทั้งนี้ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางผู้ให้บริการสอดคล้องกับข้อมูลที่ ศคจ. ได้รับ ส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ซึ่ง สปท. ตระหนักถึงความเดือดร้อนของประชาชนจากข้อมูลนี้ จึงได้จัดทำช่องทางเสริมในการช่วยเหลือลูกหนี้ในปี 2563 ผ่านโครงการ ทางด่วนแก้หนี้ และได้นำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการจัดทำมาตรการในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้ อย่างตรงจุด รวมทั้งเป็นข้อมูลในการจัดทำทหกรรมใกล้เคียงหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ที่เปิดตัวไปแล้ว ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2564 และมทหกรรมใกล้เคียงเช่าซื้อที่จะเริ่มในเดือนมิถุนายน 2564

ในปี 2563 ปริมาณเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการมีจำนวนทั้งหมด 565,430 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 จากสิ้นปีก่อน เกือบทั้งหมดเป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ จำนวน 521,781 รายการ (ร้อยละ 92 ของจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด) รองลงมาคือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง จำนวน 35,544 รายการ (ร้อยละ 6) และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 6,443 รายการ (ร้อยละ 1)

ข้อมูลจากผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ			จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2563					สัดส่วน ปี 2563
			ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	รวม	
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ขนาดใหญ่	124,814	125,953	130,720	140,294	521,781	92.3%
		ขนาดกลาง	8,702	13,793	6,551	6,498	35,544	6.3%
		ขนาดเล็ก	224	265	215	316	1,020	0.2%
	สาขาธนาคารต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ		219	149	125	140	633	0.1%
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์			3	2	2	2	9	0.0%
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน*			2,177	1,531	1,417	1,318	6,443	1.1%
รวม			136,139	141,693	139,030	148,568	565,430	100%

\* ได้แก่ บริษัทที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่งที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



## เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ข้อมูลจาก ศคจ.

วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2563	สัดส่วน	แนวโน้มจาก ปี 2562
ขอคำปรึกษา	54,556	91.5%	เพิ่มขึ้น 87%
ขอความช่วยเหลือ	2,469	4.1%	เพิ่มขึ้น 641%
ร้องเรียน	2,168	3.6%	เพิ่มขึ้น 62%
ให้ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	456	0.7%	เพิ่มขึ้น 141%
รวม	59,649	100%	เพิ่มขึ้น 92%

ขณะที่ ศคจ. ได้รับการติดต่อจากประชาชนรวม 59,649 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 92 จากสิ้นปีก่อน โดยมีวัตถุประสงค์หลายประการ เช่น ต้องการคำปรึกษา ขอความช่วยเหลือที่เร่งจากผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นจากการขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับ

- การขอให้ สปท. ช่วยประสานขอปรับโครงสร้างหนี้ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย
- การติดต่อสอบถามเกณฑ์คณิกแก้หนี้
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่
- การขอข้อมูลเกี่ยวกับกรณีถูกฟ้องร้องคดีและอยู่ในระหว่างกระบวนการของศาล

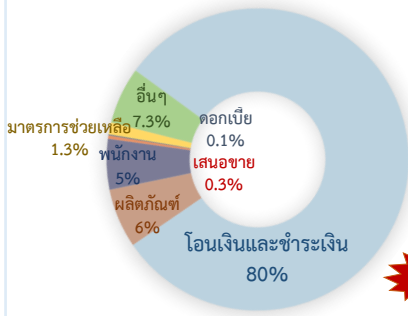
ในจำนวนที่กล่าวข้างต้น ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ ที่ได้ถูกร้องเรียนต่อเนื่องมายัง ศคจ. รวม 2,168 เรื่อง เพิ่มขึ้นร้อยละ 62 จากสิ้นปีก่อน



**ประเภทปัญหา :** เรื่องร้องเรียนกว่าร้อยละ 80 เป็นปัญหาการโอนเงินและชำระเงิน

ข้อมูลจากผู้ให้บริการ

ขณะที่มีเรื่องร้องเรียนปัญหาใหม่เกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เกิดขึ้นในช่วงไตรมาส 2



**ปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/ชำระเงิน**

- เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน การโอนเงินผิดบัญชี
- ร้อยละ\* 80

**ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบงาน**

- เช่น การใช้บริการผ่านระบบ ATM /Internet/Mobile banking
- ร้อยละ\* 6

**ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน**

- พฤติกรรมพนักงานและการทวงถามหนี้
- ร้อยละ\* 5

**ปัญหาการเสนอขาย**

- เช่น การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง
- ร้อยละ\* 0.3

**ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม**

- โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินฝาก
- ร้อยละ\* 0.1



**ปัญหาจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้**

- โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นสูงมากในช่วงไตรมาส 2-3 ในผลิตภัณฑ์เข้าซื้อเป็นหลัก
- ร้อยละ\* 1.3

\*ร้อยละของปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด



**ประเภทผลิตภัณฑ์ :** หากไม่รวมปัญหาการโอนเงินและชำระเงินที่สามารถแก้ไขและยุติเรื่องได้เร็วแล้ว พบว่าบัตรเครดิตถูกร้องเรียนเข้ามามากที่สุดจากปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ขณะที่เข้าซื้อมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงสุดจากการขอเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้

1) เรียงตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



2) เรียงตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

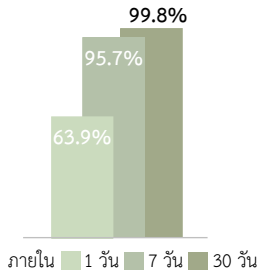
ผลิตภัณฑ์	ร้อยละ*	ปัญหาหลัก	จำนวนรายการ (ทั้งหมด)
1. เช่าซื้อ	0.058	มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19	11,023
2. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	0.046	พฤติกรรมพนักงาน	2,650
3. สินเชื่อ SME	0.044	พฤติกรรมพนักงาน	1,560
4. บัตรเครดิต	0.010	ไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ	12,863
5. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	0.0084	พฤติกรรมพนักงาน	4,872

\*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

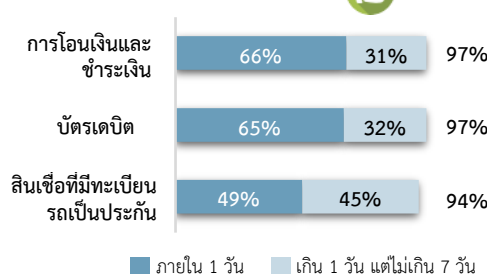


**ระยะเวลาในการยุติเรื่องร้องเรียน :** เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัย เช่าซื้อ และสินเชื่อบ้านแลกเงิน ใช้เวลาในการแก้ไข และทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนค่อนข้างนาน (มากกว่า 30 วัน) ตามลักษณะความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์

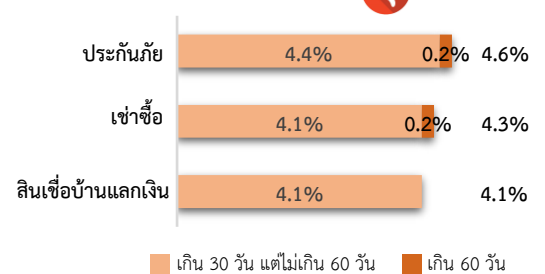
1) ระยะเวลาเฉลี่ย



2) ภายใน 7 วัน



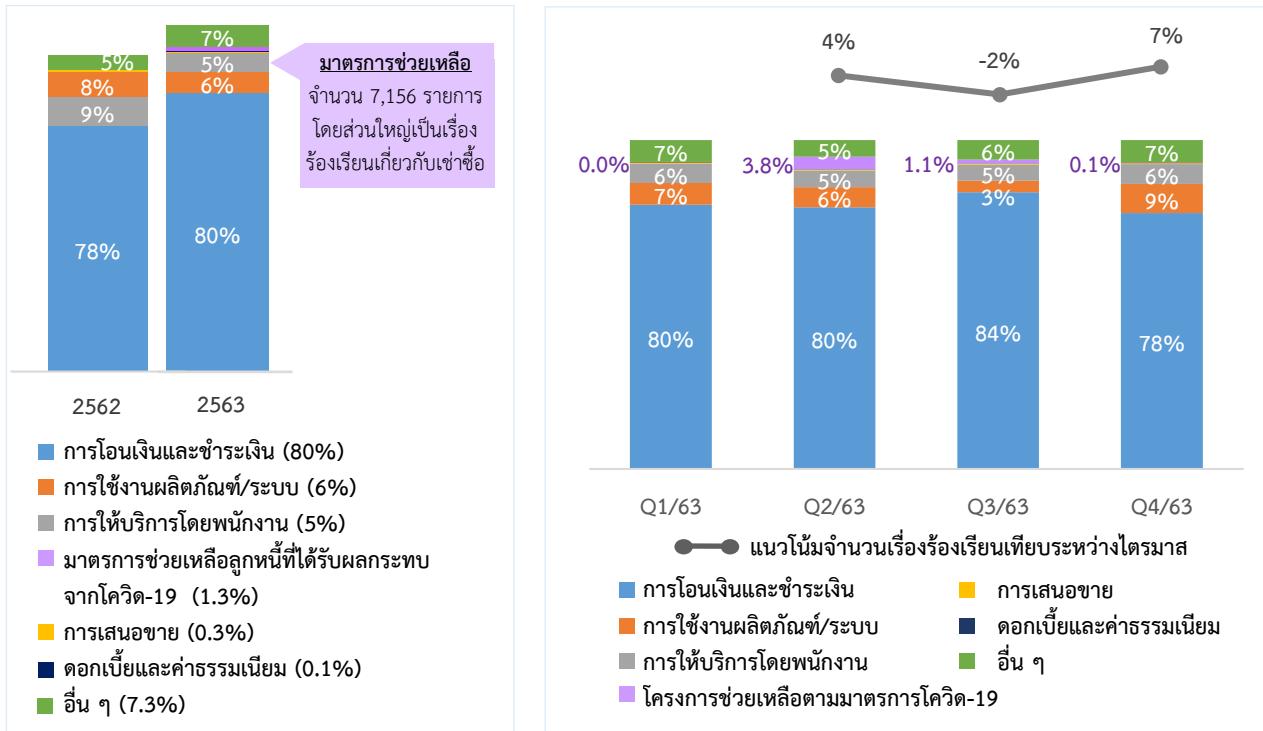
3) มากกว่า 30 วัน



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทั้งหมด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน สามารถจำแนกได้ 5 หัวข้อ คือ เรื่องร้องเรียนตามประเภทปัญหา ผลลัพธ์ ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน รวมถึงสถิติการหลอกลวงประชาชน สรุปแต่ละหัวข้อได้ดังนี้

**1. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา** ในปี 2563 ยังพบปัญหาหลักจากการโอนเงินและการชำระเงินไม่แตกต่างมากนักจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 80 ของรายการทั้งหมด อีกทั้งพบปัญหาใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ปริมาณการติดต่อสอบถาม หรือร้องเรียนต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ด้านต่าง ๆ

สัดส่วนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา



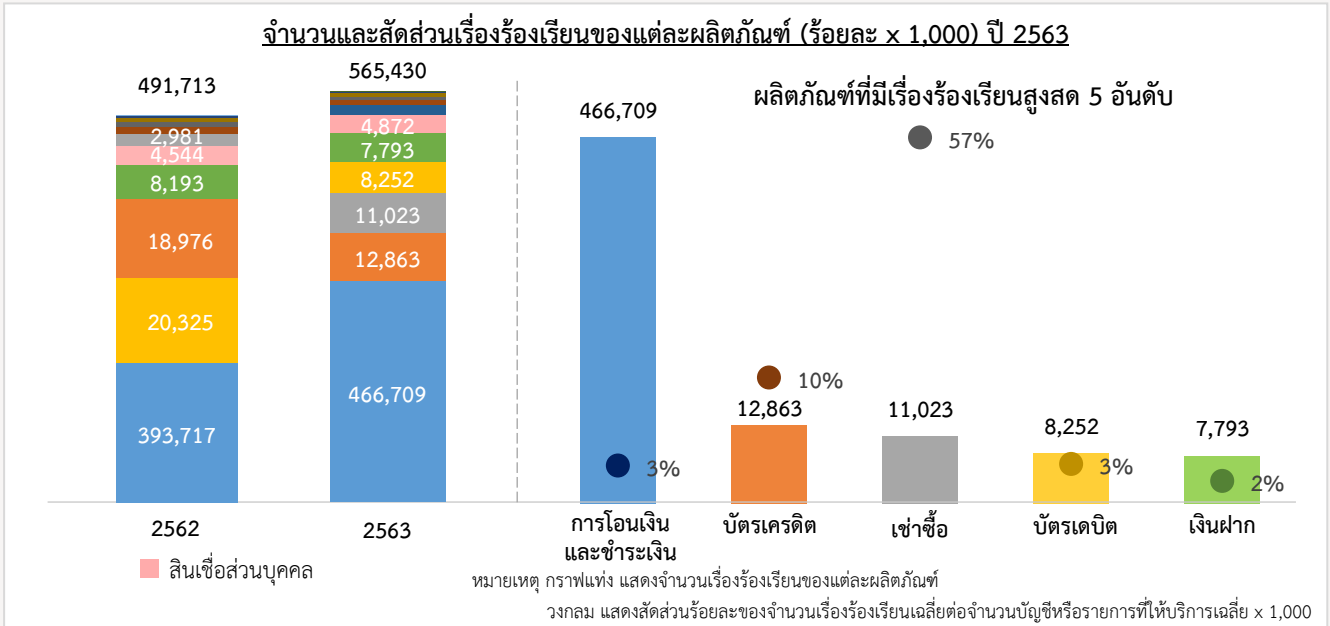
หมายเหตุ มีการปรับปรุงหมวดหมู่ของข้อมูลใหม่ โดยเพิ่มหมวดหมู่ในกลุ่มประเภทปัญหาอื่น ๆ

ประเภทปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่สุดในปี 2563 คือ ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน (ร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) เช่น ปัญหาจากการโอนเงิน ทำให้ปลายทางไม่ได้รับเงินหรือไม่ได้รับชำระเงิน รวมถึงปัญหาการโอนเงินผิดบัญชี รองลงมาคือ ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (ร้อยละ 6) โดยเฉพาะปัญหาจากการใช้งานบัตรเดบิตที่เครื่อง ATM และการโอนและชำระเงินผ่านระบบ internet หรือ mobile banking ของแต่ละธนาคาร และสิทธิประโยชน์จากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิต อันดับสามเป็นปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน (ร้อยละ 5) เช่น พฤติกรรมพนักงานไม่เหมาะสม (ในการให้บริการและการทวงถามหนี้) ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (เช่น ใบแจ้งยอด) การให้บริการล่าช้า ขาดการติดตามงานและไม่แจ้งความคืบหน้า หน่วยงาน call center ติดต่อยากทำให้ลูกค้าต้องรอเป็นระยะเวลานาน และอันดับสี่คือเรื่อง มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (ร้อยละ 1.3) เกี่ยวกับลูกค้าติดต่อธนาคารเพื่อขอเข้าร่วมโครงการ หรือต้องการขอความช่วยเหลือตามมาตรการพักชำระหนี้ โดยเฉพาะในช่วงไตรมาส 2 และ 3

อันดับห้าคือปัญหาจากการเสนอขาย (ร้อยละ 0.3) แม้จะลดลงจากปีก่อน แต่ยังมีปัญหาเกิดจาก การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 86 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนประเภทปัญหาการเสนอขาย) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันภัย บัตรเครดิต และเงินฝาก รวมทั้ง ยังพบการเสนอขายที่รบกวนลูกค้า (ร้อยละ 7) ในผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเป็นหลัก และการบังคับขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 3) ซึ่งพบในผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตและเช่าซื้อ

**2. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามผลิตภัณฑ์** ปัญหาหลักยังคงพบจากการใช้ธุรกรรมโอนเงินและการชำระเงิน จำนวน 466,709 รายการ และพบปัญหาด้านเข้าซื้อที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นสูงมากในช่วงไตรมาส 2 อย่างไรก็ตาม ปัญหาบัตรเครดิตและบัตรเดบิตมีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

**2.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก**

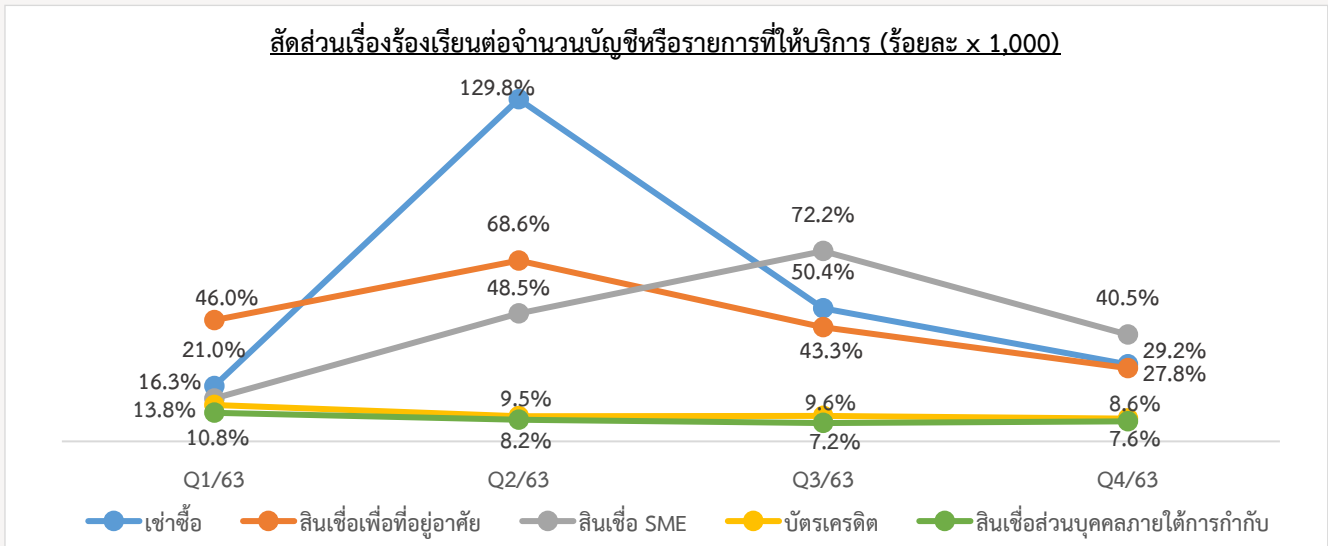


ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดปี 2563 ใน 5 ลำดับแรก คือ การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต เข้าซื้อ บัตรเดบิต และเงินฝาก โดยพบเรื่องร้องเรียนเข้าซื้อมากขึ้นจากการติดต่อขอเข้าเข้าร่วมโครงการตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ขณะที่เรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์อื่นมีแนวโน้มลดลงเกือบทุกประเภท

อันดับแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) จำนวน 466,709 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการโอนเงินผิดบัญชีตามที่ได้กล่าวข้างต้น อันดับสองคือ **บัตรเครดิต** จำนวน 12,863 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการให้บริการของพนักงาน จากการไม่ได้เอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (ใบแจ้งยอดรายการใช้จ่าย) และปัญหาจากความไม่พอใจในสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ตรงกับโฆษณาหรือที่ได้รับแจ้ง และปัญหาจากพฤติกรรมพนักงานไม่เหมาะสม อันดับสามคือ **เข้าซื้อ** จำนวน 11,023 รายการ เกิดจากการขอสมัครเข้าโครงการมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (ร้อยละ 60 ของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเข้าซื้อ) อีกทั้งยังคงพบปัญหาจากการติดตามทวงหนี้ (ร้อยละ 30) ที่เหลือเป็นพฤติกรรมพนักงาน และไม่พอใจในสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ

อันดับสี่คือ **บัตรเดบิต** จำนวน 8,252 รายการ ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์ผ่านเครื่อง ATM ปัญหาจากการรูดซื้อสินค้าไม่สำเร็จและการไม่พอใจในสิทธิประโยชน์ของบัตร นอกจากนี้ ยังพบปัญหาค่าธรรมเนียมของการใช้งานบัตร และการถูกบังคับเปิดใช้งานบัตรคู่กับการเปิดบัญชี และการบังคับขายบัตรเดบิตพ่วงประกัน เนื่องจากบัตรธรรมดาที่สาขามีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และอันดับสุดท้าย คือ **เงินฝาก** จำนวน 7,793 รายการ ปัญหาหลักเกิดจากการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะไม่พอใจในพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน การไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ และพนักงานไม่แจ้งข้อมูล หรือแจ้งข้อมูลแต่ไม่ครบถ้วน

## 2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุด 5 อันดับแรก



สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนเมื่อเทียบกับปริมาณธุรกรรมทั้งสิ้นของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทยังคงมีสัดส่วนน้อย เฉลี่ยไม่ถึงร้อยละ 0.01 (กราฟด้านบนแสดงสัดส่วน 1 เรื่องร้องเรียนต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ 1,000 รายการ เพื่อให้สามารถแสดงตัวเลขได้อย่างชัดเจน) อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ เช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ SME โดยเฉพาะในช่วงไตรมาส 2 และ 3 ซึ่งเป็นผลจากการที่ลูกค้าติดต่อผู้ให้บริการเพื่อขอเข้าร่วมและสอบถามเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ยสูงสุดคือ **เช่าซื้อ** ตามเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น อันดับสองคือ **สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** โดยหลักเป็นปัญหาจากพฤติกรรมพนักงาน จากการไม่พอใจมารยาทและการให้บริการของพนักงาน ระบบงานของการจ่ายชำระหนี้ที่ลูกหนี้ขอพักชำระหนี้แล้วแต่ระบบยังตัดชำระอยู่ซึ่งพบมากในไตรมาส 2 ปัญหาจากเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น หนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ยืม และการไม่จัดส่งเอกสารสำคัญ โดยเฉพาะใบแจ้งยอดและใบเสร็จชำระเงินกู้ อันดับสาม คือ **สินเชื่อ SME** โดยพบปัญหาจากความไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน ระบบการชำระหนี้ที่ไม่ถูกต้องและการเข้าร่วมโครงการมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 และโครงการ soft loan

### 3. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน

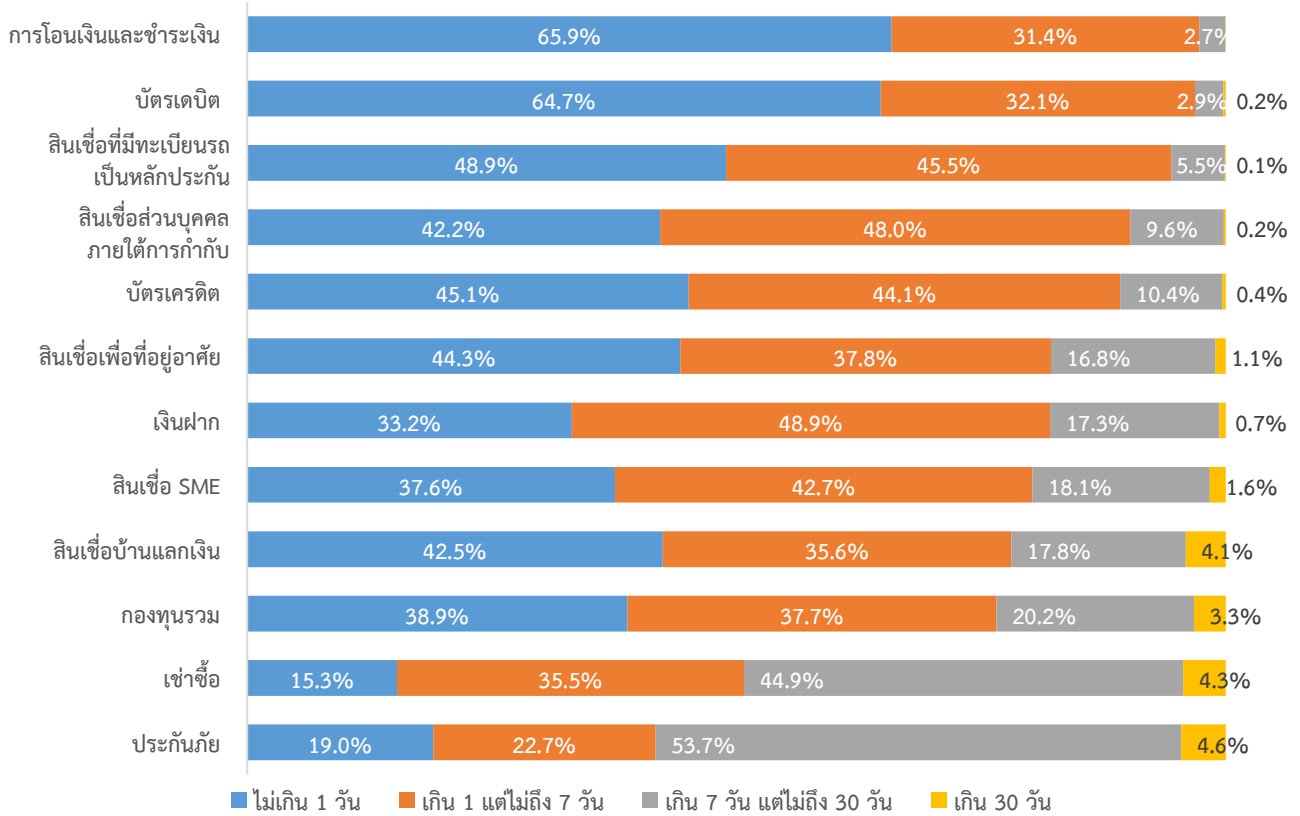
แม้เรื่องร้องเรียนเรื่องการโอนเงินและชำระเงินจะมีจำนวนมาก แต่สามารถดำเนินการยุติเรื่องเกือบทั้งหมดได้ภายใน 7 วัน ขณะที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยต้องใช้ระยะเวลายุติเรื่องเกินกว่า 30 วัน อนึ่ง เรื่องร้องเรียนทุกประเภทมีแนวโน้มใช้ระยะเวลาแก้ไขมากขึ้นในช่วงไตรมาส 3 แต่ได้ลดลงกลับสู่ระดับปกติในช่วงสิ้นปี

#### 3.1 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงระยะเวลา

ผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยทุกประเภทได้ภายใน 1 วัน โดยเฉพาะการโอนเงินและชำระเงิน บัตรเดบิต และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สามารถยุติเรื่องประมาณครึ่งหนึ่งได้ภายใน 1 วัน และสามารถยุติเรื่องเกือบทั้งหมดได้ภายใน 7 วัน (เฉลี่ยร้อยละ 96 ต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดของการโอนเงินและชำระเงิน) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตสำคัญในช่วงไตรมาส 3 เนื่องจากผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการยุติมากขึ้นในช่วง 15-30 วัน จากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาคุณสมบัติในการเข้าร่วมมาตรการของลูกหนี้แต่ละราย แต่ระยะเวลาได้ลดลงกลับเข้าสู่ภาวะปกติในไตรมาส 4

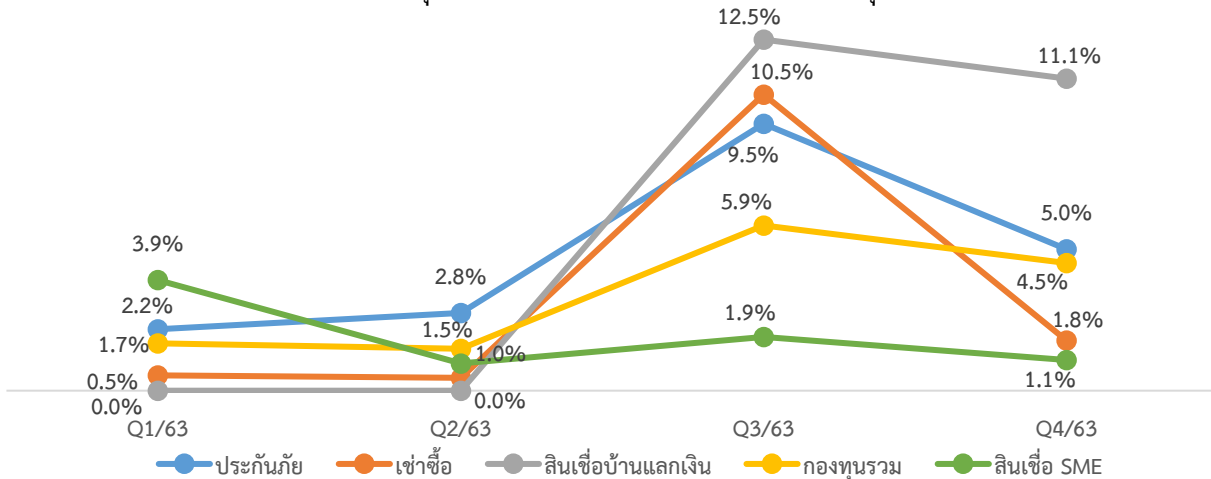
ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ระยะเวลานานในการยุติเรื่องร้องเรียน ได้แก่ **ประกันภัย** ที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดต่ำที่สุด คือร้อยละ 42 และมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาในการยุติมากกว่า 30 วันสูงที่สุดคือร้อยละ 4.6 โดยสามารถเรียงลำดับผลิตภัณฑ์ตามสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันจากมากไปน้อย ดังนี้

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน (%) ปี 2563



### 3.2 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมด (%) ปี 2563



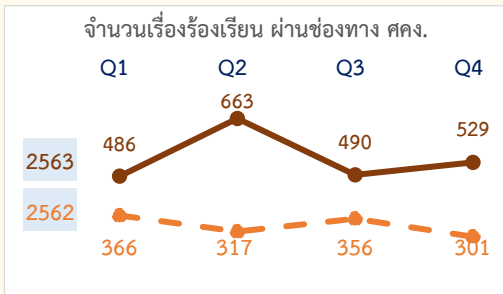
จากข้อมูลภาพรวมปี 2563 จำนวนเรื่องที่ยุติเกิน 30 วัน ทั้งหมด 965 รายการ หรือเพียงร้อยละ 0.2 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ทุกผลิตภัณฑ์มีระยะเวลาการยุติเกิน 30 วัน จำนวนสูงสุดในไตรมาส 3 เมื่อเทียบกับไตรมาสอื่น

เมื่อพิจารณารายผลิตภัณฑ์จากสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการในการยุติเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ พบว่าผลิตภัณฑ์ที่ใช้เวลายุติเรื่องนานสูงสุดคือ ประกันภัย จำนวน 48 รายการ (ร้อยละ 4.6) อีกทั้งระยะเวลาในการยุติเรื่อง 30-60 วัน มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลังด้วย อันดับสองคือ เช่าซื้อ จำนวน 454 รายการ (ร้อยละ 4.3) ถัดมาอันดับสาม คือ สินเชื่อบ้านแลกเงิน จำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 4.1) ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง ขณะที่จำนวนเรื่องร้องเรียน กองทุนรวม 11 รายการ (ร้อยละ 3.3) ส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการของพนักงาน และการแจ้งข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน และจำนวนเรื่องร้องเรียน สินเชื่อ SME 25 รายการ (ร้อยละ 1.6) ที่ยุติเรื่องในระยะเวลา 30-60 วัน มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในช่วงไตรมาส 3 เช่นเดียวกัน

## 4. เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ในปี 2563 จำนวนการติดต่อผ่าน ศคง. ทั้งสิ้น 59,649 รายการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อร้องเรียนจำนวน 2,168 รายการ และมีแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนมากขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 62 (ปี 2562 จำนวน 1,340 รายการ)

อย่างไรก็ดี วัตถุประสงค์ในการติดต่อผ่าน ศคง. ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามและขอคำปรึกษา โดยผ่านช่องทางการติดต่อโทรศัพท์ และเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก

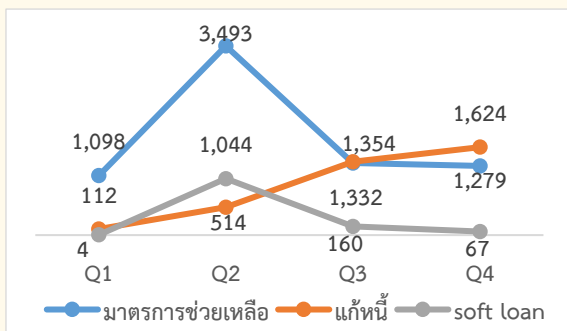


วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2563 (รายการ)			สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2562
	การหลอกลวง	เรื่องอื่น ๆ	จำนวนรวม		
ขอคำปรึกษา	541	54,015	54,556	91.5%	เพิ่มขึ้น 87%
ร้องเรียน	62	2,106	2,168	3.6%	เพิ่มขึ้น 62%
ขอความอนุเคราะห์	1	2,468	2,469	4.1%	เพิ่มขึ้น 641%
ให้ข้อเสนอแนะแก่ สปท.	-	402	402	0.7%	เพิ่มขึ้น 230%
แจ้งเบาะแส	13	41	54	0.1%	ลดลง 19%
รวม	617	59,032	59,649	100%	เพิ่มขึ้น 92%

ช่องทาง	จำนวน
โทรศัพท์	50,771
E-mail	4,718
BOT Website	2,127
หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก สปท.	1,098
จดหมาย	701
แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)	210
FAX	20
อื่นๆ	4
รวม	59,649

ผู้ให้บริการ	จำนวน	สัดส่วน
ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,440	66%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank)	300	14%
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI)	247	11%
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)	94	4%
อื่น ๆ เช่น บบส.	87	4%
รวม	2,168	100%

### 4.1 ภาพรวมการติดต่อผ่านช่องทาง ศคง. ในช่วงโควิด-19



ปริมาณการติดต่อผ่าน ศคง. 1213 เพิ่มขึ้นมากในปี 2563 ส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษา และขอความอนุเคราะห์เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ที่ทำให้ประชาชนขาดรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ลดลง จึงไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ดั้งเดิมโดย 1 ใน 5 ของจำนวนการติดต่อทั้งสิ้น จะเป็นกลุ่มเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้จากโควิด-19 จำนวน 7,202 รายการ เรื่องทางด่วนแก้หนี้และคลินิกแก้หนี้ จำนวน 3,604 รายการ และโครงการ soft loan จำนวน 1,275 รายการ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงในไตรมาส 2

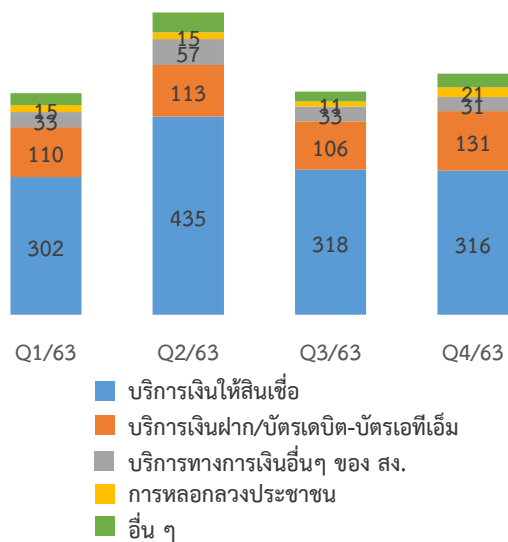
สปท. ได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ในด้านต่าง ๆ ในปี 2563 เช่น มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (soft loan) การออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ ระยะที่ 1 และ 2 การปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดในบางผลิตภัณฑ์ และการกำหนดมาตรฐานการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่เป็นธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยลดภาระหนี้ของประชาชน รวมทั้งยังเปิดช่องทางทางด่วนแก้หนี้ เพื่อรวมศูนย์ช่วยเหลือและเพิ่มช่องทางประสานงานให้กับลูกหนี้สามารถขอผ่อนผันและปรับลดภาระหนี้จากผู้ให้บริการทางการเงินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้สะดวกยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน สปท. มีการออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เพื่อรองรับการแพร่ระบาดโควิด-19 ระยะที่สาม นอกจากนี้ยังได้จัดมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ขึ้น เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ได้อย่างครบวงจร โดยเฉพาะกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกบังคับคดีทรัพย์สิน เพื่อเจรจาหาแนวทางชำระหนี้ร่วมกับผู้ให้บริการทางการเงินในการปรับแผนการผ่อนชำระที่สอดคล้องตามความสามารถของลูกหนี้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

## 4.2 ภาพรวมการติดต่อผ่านช่องทาง ศค. จำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน

เรื่องร้องเรียนแบ่งประเภทตามบริการทางการเงินที่ ศค. ไม่แตกต่างจากที่ผู้ให้บริการได้รับตามที่กล่าวในข้อ 2 มากนัก กล่าวคือ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสินเชื่อ และพบการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องเรียนสูงสุดในไตรมาส 2 ซึ่งเป็นช่วงเดียวกับการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน



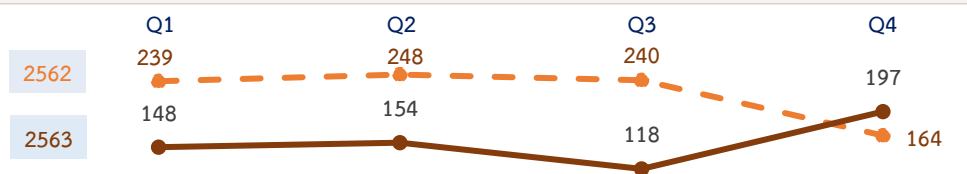
ในปี 2563 เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีสัดส่วนและจำนวนสูงสุด โดยมีจำนวน 1,371 รายการ (คิดเป็นร้อยละ 63 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) และเพิ่มขึ้นเกือบหนึ่งเท่าตัวจากสิ้นปีก่อน เช่น

- ปัญหาการแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง
- การปรับโครงสร้างหนี้
- ปัญหาค่าธรรมเนียมโดยเฉพาะจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระหนี้ก่อนครบกำหนด (prepayment) ไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ไม่เป็นธรรม
- ปัญหาจากพนักงานไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า/ดำเนินการผิดพลาด หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง
- การไม่อนุมัติสินเชื่อโดยไม่ระบุเหตุผล

รองลงมาคือด้านเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเอทีเอ็ม จำนวน 460 รายการ (ร้อยละ 21) และเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 20 จากสิ้นปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/เติมเงิน e-wallet ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ATM/CDM/Internet Banking/ Mobile Banking รวมถึงพบปัญหาจากยอดเงินฝากไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง การอายัดบัญชีเงินฝากเพื่อหักกลบหนี้ และปัญหาจากการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ เช่น การดำเนินการล่าช้า ผิดพลาด ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง

## 5. สถิติการหลอกลวงประชาชน ที่แจ้งผ่านช่องทาง ศค. การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงินลดลงเกือบ 1 ใน 3 เมื่อเทียบกับสิ้นปีก่อน แต่ยังคงเป็นในกลุ่ม wealth products ทั้งด้านเงินฝากผ่านช่องทางออนไลน์เป็นสำคัญ และการลงทุนในธุรกรรมใหม่ ๆ เช่น การลงทุนในต่างประเทศ และ Bitcoin เป็นต้น

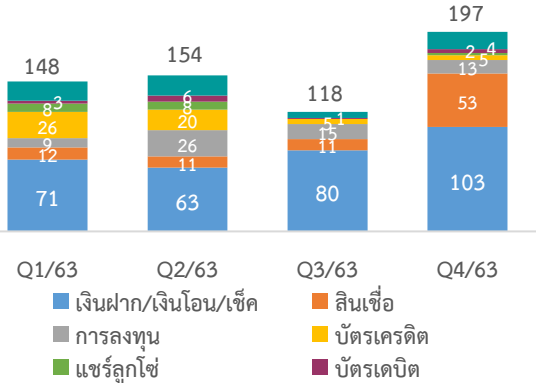
การหลอกลวงประชาชน ที่แจ้งผ่านช่องทาง ศค. ระหว่างปี 2562 - 2563



ในปี 2563 ศค. รับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินจำนวนทั้งสิ้น 617 รายการ ลดลงร้อยละ 31 จากปี 2562 โดย ศค. ได้ให้คำปรึกษา 542 รายการ (ร้อยละ 88) รับเป็นเรื่องร้องเรียนจำนวน 62 รายการ (ร้อยละ 10) และบันทึกเป็นการแจ้งเบาะแส 13 รายการ (ร้อยละ 2)

### 5.1 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามผลิตภัณฑ์

จำนวนการหลอกลวง จำแนกตามผลิตภัณฑ์



ส่วนใหญ่พบเรื่องร้องเรียนในประเภทผลิตภัณฑ์เงินฝาก/เงินโอน/เช็ค และในปี 2563 พบว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนสูงสุดที่ไตรมาส 4 โดยในปี 2563 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดคือเงินฝาก/เงินโอน/เช็ค มีจำนวน 317 รายการ (ร้อยละ 51 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ (email/ social media/ website)

อันดับสองคือ สินเชื่อ มีจำนวน 87 รายการ (ร้อยละ 14) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลอกลวงให้โอนเงิน สมัครเข้าร่วมโครงการเงินกู้ และแอบอ้างเป็น ธปท. รองลงมาคือ การลงทุน มีจำนวน 63 รายการ (ร้อยละ 10) ส่วนใหญ่การหลอกลวงให้ลงทุนในต่างประเทศ แชร์ลูกโซ่ และธุรกรรมอื่นๆ เช่น FOREX Bitcoin



## 5.2 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามลักษณะการหลอก

ช่องทางที่มีมิจฉาชีพใช้หลอกลวงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นคือช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Line e-mail ในขณะที่ช่องทางโทรศัพท์มีแนวโน้มลดลงต่อเนื่องจากปีก่อน เนื่องจากพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงโดยมิจฉาชีพเปลี่ยนเป็นการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งมีผู้ใช้งานจำนวนมากและการหลอกลวงมีรูปแบบที่ซับซ้อนและตรวจสอบได้ยากกว่า ซึ่งภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- หลอกแอบอ้าง/สวมรอยเป็นบุคคลอื่น เพื่อให้โอนเงินให้ เช่น หลอกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ ธปท. ญาติพี่น้อง
- หลอกจيبให้ตายใจ แล้วขอให้โอนเงินให้ โดยส่วนใหญ่พบเป็นมิจฉาชีพชาวต่างชาติ และติดต่อผ่านทาง Facebook
- หลอกว่าช่วยให้ได้สินเชื่อ แต่ให้โอนค่าธรรมเนียมล่วงหน้า เช่น ขอเป็นค่าเอกสารปล่อยกู้
- หลอกว่าจะจ่ายชำระคืนหนี้ให้ โดยให้เสียค่าธรรมเนียมล่วงหน้า
- หลอกให้ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ แล้วไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้นจริง เช่น การซื้อขายหน้ากากอนามัย
- หลอกให้โอนเงินให้ โดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่หรือพัสดุที่มีมูลค่าสูงจากมิจฉาชีพต่างชาติ ที่ติดต่อผ่านทางออนไลน์ โดยหลอกให้โอนเงินเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี
- หลอกให้ลงทุน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง ในรูปแบบการลงทุนต่าง ๆ เช่น Forex Bitcoin เงินดิจิทัล แคร่ลูกโซ่ออนไลน์ ธนาคาร แสงแดด โครงการปลูกป่าลดหนี้
- หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยข้อมูล ผ่านรูปแบบ เช่น หลอกให้กรอกข้อมูลใน e-mail/website/application ปลอมของสถาบันการเงิน
- ปลอมแปลงข้อมูลบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เพื่อนำไปชำระค่าสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์