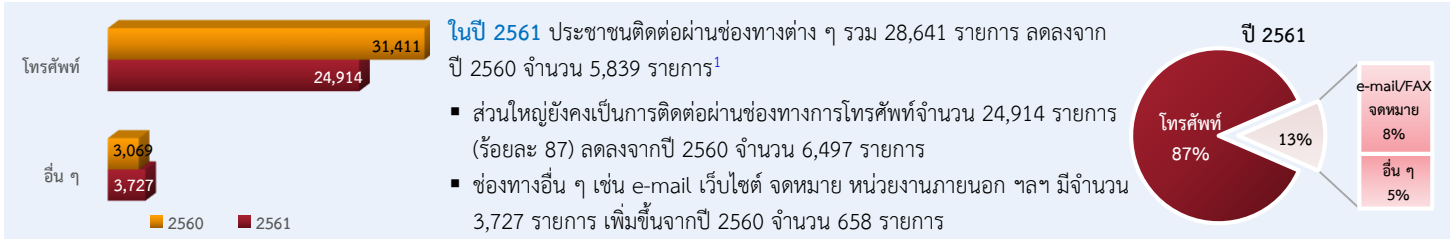


รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียน ปี 2561

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2561)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

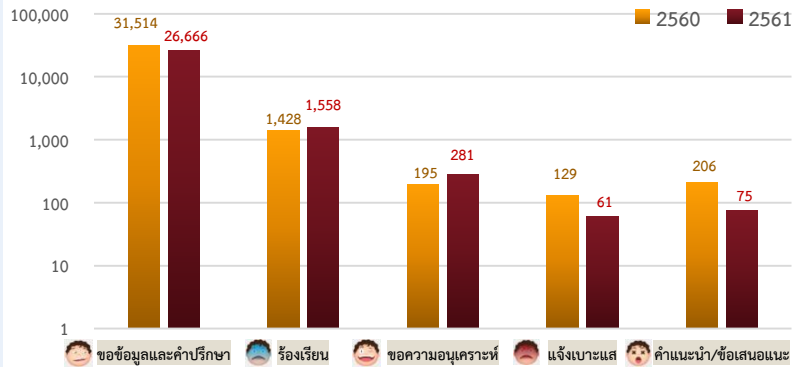
สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ



¹ การลดลงส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับเปลี่ยนระบบงานและวิธีการเก็บข้อมูลจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์จากเดิมที่เก็บตามจำนวนสายโทรเข้าเป็นเก็บตามจำนวนเรื่อง/เหตุการณ์ที่ได้รับแจ้ง

สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

- ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อเพื่อขอข้อมูลและคำปรึกษา** จำนวน 26,666 รายการ ซึ่งเป็นเรื่องบริการทางการเงินโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินฝาก และสินเชื่อ เช่น ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการฝาก/ถอน/โอน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้ และเรื่องอื่น ๆ เช่น การขอข้อมูลสถาบันการเงิน การขอข้อมูลภายใน ธพท. เป็นต้น
- ร้องเรียน** จำนวน 1,558 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ได้แก่ การร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/เกินจริง เจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้า การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น การทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/บัตร ATM/บัตรเดบิต
- ขอความอนุเคราะห์** 281 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- แจ้งเบาะแส** 61 รายการ โดยมักเป็นเรื่องภัยทางการเงิน เช่น การหลอกลวงทางโทรศัพท์/e-mail/social media การหลอกให้ลงทุน และการถูกปลอมแปลงเอกสารเพื่อทำธุรกรรม
- คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ** 75 รายการ เช่น เรื่องระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อไถ่ถอนหลักประกันกรณี refinance โดยเห็นว่าไม่ควรกำหนดเวลาไว้นานถึง 25 วันทำการ การคิดค่าธรรมเนียมการฝาก/ถอน/โอน/SMS alert การที่ลูกค้าไม่ต้องลงลายมือชื่อในสลิปบัตรเครดิตหากชำระค่าสินค้า/บริการไม่เกิน 1,500 บาท สง. ควรต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตด้วย



อย่างไรก็ดี มีการขอความอนุเคราะห์หรือเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ในปี 2561 ดังนี้

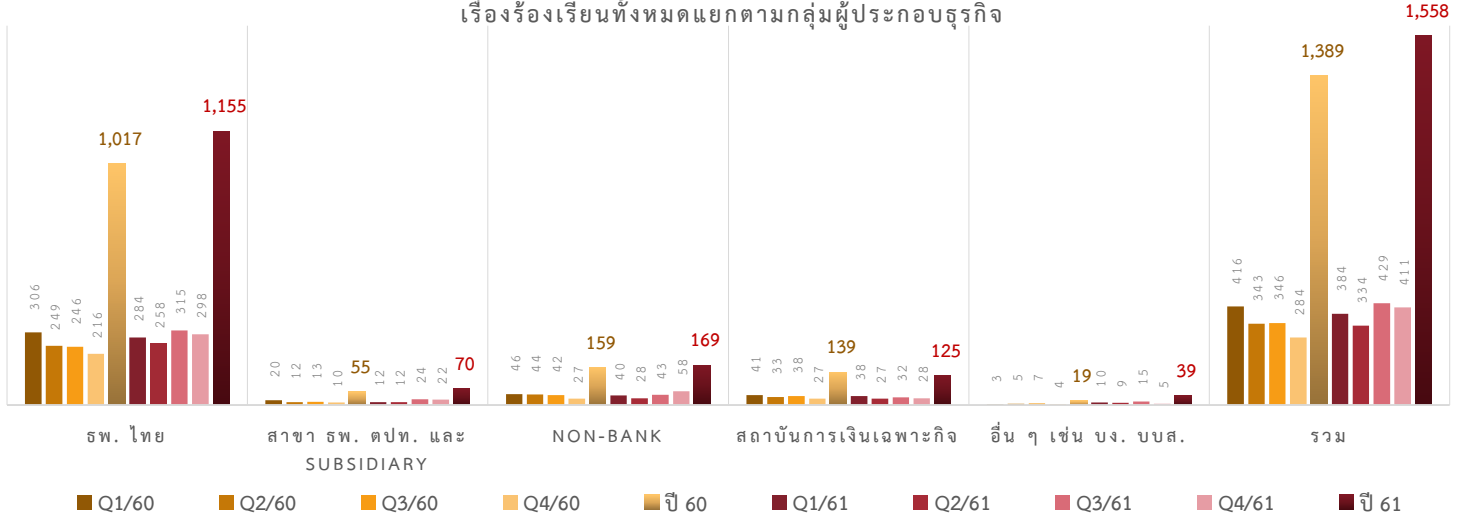
- ด้านสินเชื่อ เช่น การให้คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาหนี้ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินคดี ปัญหาการคิดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม/ค่าติดตามทวงถามหนี้
- ด้านประกันภัย เช่น การหลอกให้ทำประกันภัย ปัญหาการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย การไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย

สามารถดูข้อมูลความคืบหน้าการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพิ่มเติมได้ที่

- ประกาศ ธพท. ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct):**
<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610034.pdf>
- ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ:**
<https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/Pages/productdisclosure.aspx>
- ข้อมูลด้านการกำกับดูแล:** <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/MarketConductSupervision.aspx>

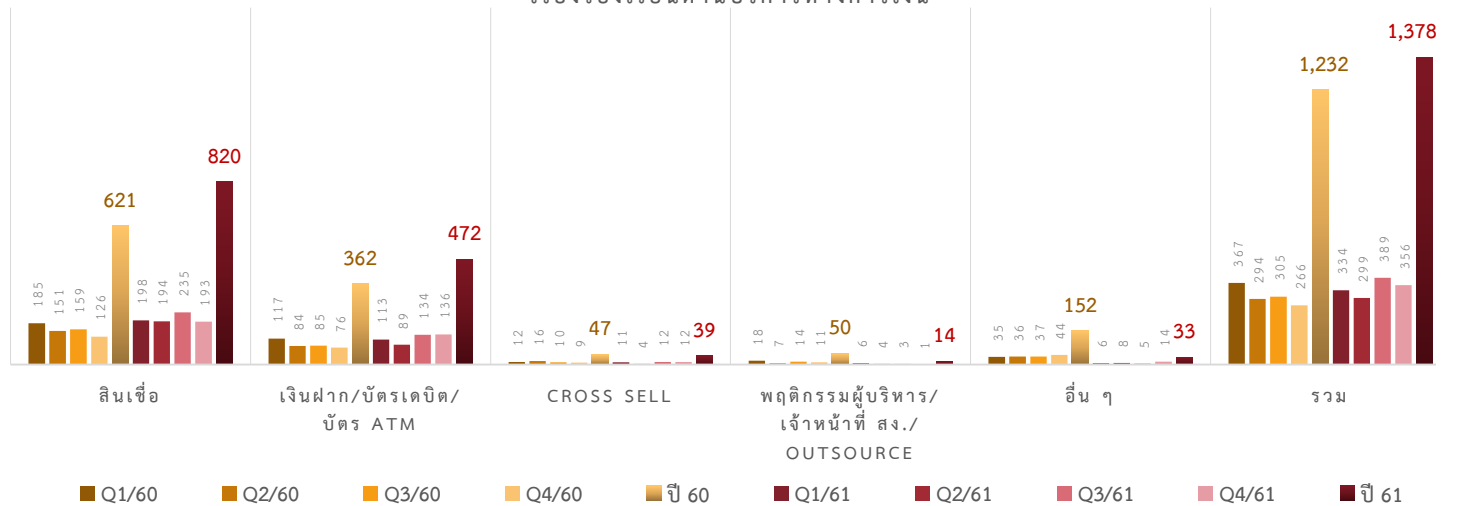
แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั้งหมดแยกตามกลุ่มผู้ประกอบการ



เรื่องร้องเรียนในปี 2561 โดยรวมเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 1,155 รายการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 14) รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) จำนวน 169 รายการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 6) และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) จำนวน 70 รายการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 27) โดยมีเพียงกลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) เท่านั้น ที่เรื่องร้องเรียนในปี 2561 ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 10

เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน¹



เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงินในปี 2561 มีจำนวน 1,378 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2560 146 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนสูงสุดยังคงเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อจำนวน 820 รายการ (ร้อยละ 59) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องการคิดค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยที่ไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นธรรม การแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า หรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/เกินจริง รองลงมายังคงเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและบัตรเดบิต/บัตร ATM จำนวน 472 รายการ (ร้อยละ 34) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องปัญหาการฝาก/ถอน/โอน การอายัด/หักบัญชีเงินฝาก และการดำเนินการที่ล่าช้าของผู้ให้บริการ เช่น การตรวจสอบการโอนเงินผิดบัญชีซึ่งผู้ให้บริการใช้เวลานานเกินกว่า SLA ที่กำหนด

อย่างไรก็ดี สำหรับเรื่องร้องเรียนด้าน cross sell² เช่น การบังคับให้ซื้อประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์อื่น โดยรวมมีแนวโน้มลดลง โดยในปี 2561 มีจำนวนเพียง 39 รายการ ลดลงจากปี 2560 เล็กน้อยประมาณร้อยละ 17 โดยเรื่องร้องเรียนด้าน cross sell ที่ลดลงนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ สปท. ให้ความสำคัญในการยกระดับการกำกับดูแลและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบและการกล่าวโทษจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ทั้งที่เว็บไซต์ของผู้ให้บริการและเว็บไซต์ของ สปท. นอกจากนี้ สปท. ยังได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ social มาเป็นระยะ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงินให้ตระหนักถึงข้อควรระวังและข้อควรระวังในการใช้บริการทางการเงิน เช่น เรื่อง “4 ไม่” ที่ผู้ให้บริการทางการเงินห้ามทำ ได้แก่ ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ

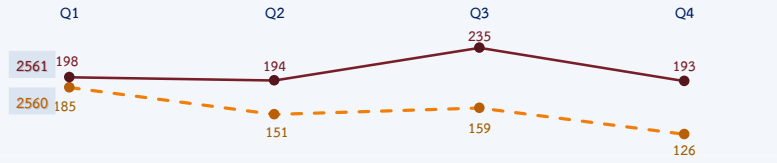
¹ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2561 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น
² มีการปรับปรุงข้อมูลสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนด้าน cross sell ในปี 2560 เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในปี 2561 ได้อย่างเหมาะสม

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

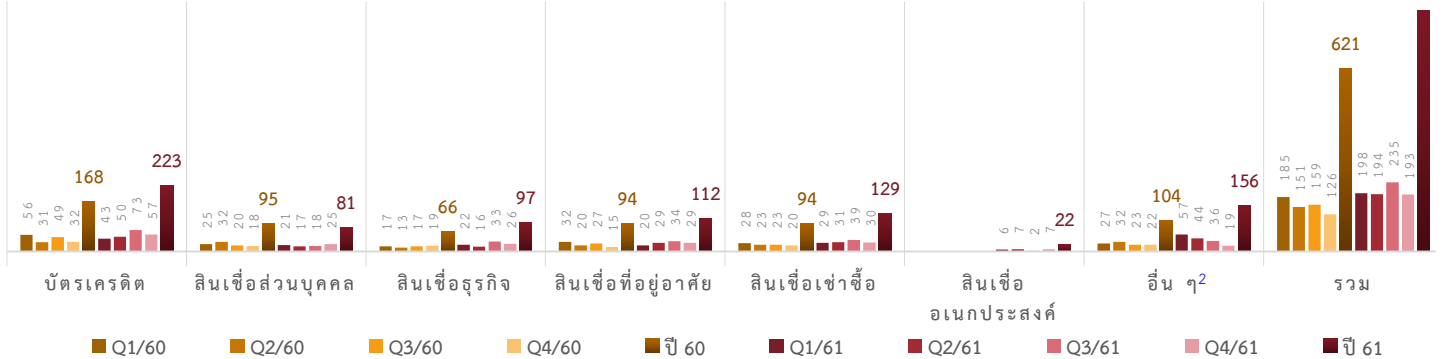
1. การร้องเรียนด้านสินเชื่อ



เปรียบเทียบแนวโน้ม
เรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อ
ระหว่างปี 2560-2561



เรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อแยกตามประเภทสินเชื่อ¹



ในปี 2561 เรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อมีจำนวน 820 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2560 จำนวน 199 รายการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 32) โดยแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นเกือบทุกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

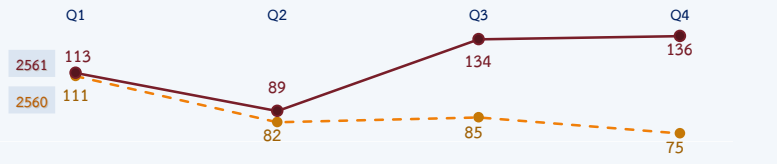
- บัตรเครดิต:** มีจำนวน 223 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการปฏิเสธรายการเรียกเก็บค่าสินค้าหรือค่าบริการของร้านค้า ซึ่งลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้า/ไม่ได้รับบริการ หรือสินค้า/บริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือถูกขโมยบัตรและทำการอายัดบัตรแล้วแต่ยังมีการเรียกเก็บยอดใช้จ่าย การไม่ยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต การไม่ได้รับสิทธิตามโปรโมชั่น การแจ้งยอดหนี้ที่ไม่ถูกต้อง และการเรียกเก็บยอดหนี้/ค่าธรรมเนียมหลังจากที่ลูกค้าได้มีการปิดบัญชี/ยกเลิกบัตรไปแล้ว
- สินเชื่อเช่าซื้อ:** มีจำนวน 129 รายการ โดยเป็นเรื่องการถูกคิดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับ/ค่าติดตามทางกฎหมาย ที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เป็นธรรม
- สินเชื่อที่อยู่อาศัย:** มีจำนวน 112 รายการ เป็นเรื่องการดำเนินการถอนหลักประกัน/การ refinance ที่ล่าช้า การคิดดอกเบี้ย/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงกำหนดการชำระเงิน/เงื่อนไขสินเชื่อโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2. การร้องเรียนด้านเงินฝาก

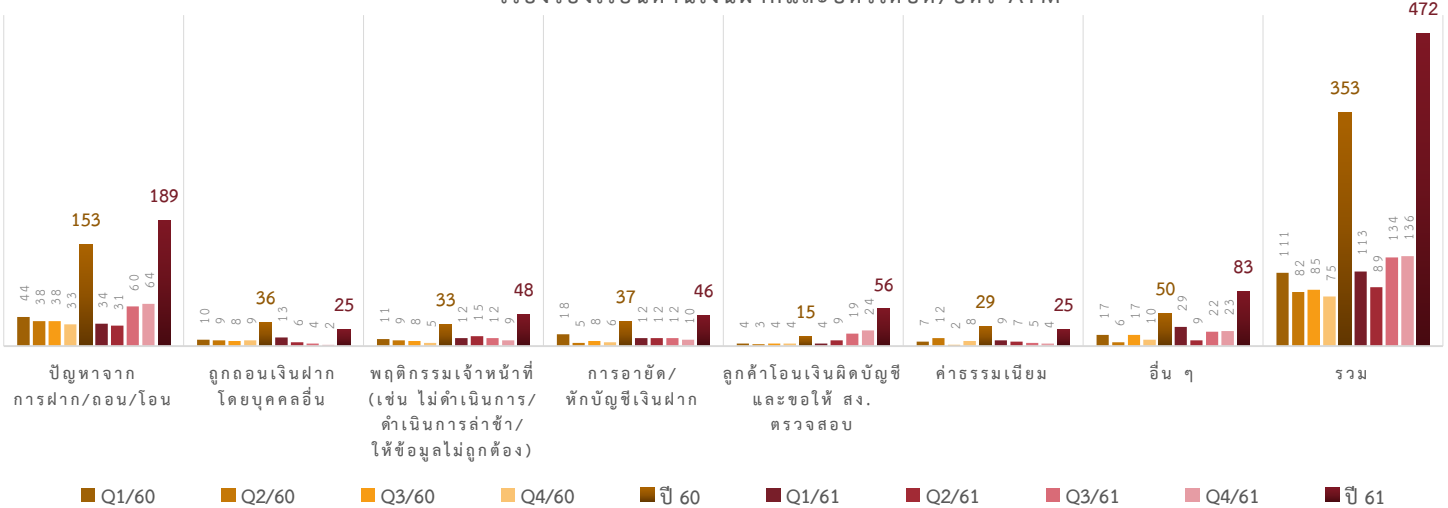
และบัตรเดบิต/บัตร ATM



เปรียบเทียบแนวโน้ม
เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก
และบัตรเดบิต/บัตร ATM
ระหว่างปี 2560-2561



เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและบัตรเดบิต/บัตร ATM¹



ในปี 2561 เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและบัตรเดบิต/บัตร ATM มีจำนวน 472 รายการ เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 34³ โดยเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน:** มีจำนวน 189 รายการ (มี 25 รายการที่เกิน SLA) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM/CDM/mobile banking/internet banking ที่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง และปัญหาการโอนเงิน/เติมเงินเข้า e-wallet
- ลูกค้าโอนเงินผิดพลาดและขอให้ สง. ตรวจสอบ:** มีจำนวน 56 รายการ โดยมี 29 รายการที่ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเกิน SLA
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่:** มีจำนวน 48 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด

¹ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2561 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น

² สินเชื่อ "อื่น ๆ" ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า/ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง แต่ไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนของสินเชื่อประเภทใด

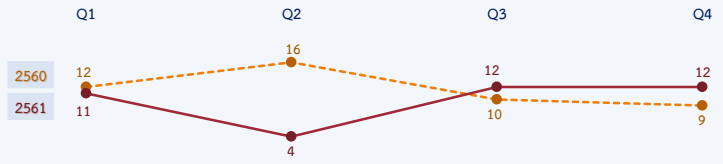
³ มีการปรับปรุงการจัดกลุ่มข้อมูลในปี 2560 ใหม่ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ข้อมูลการโอนเงินผิดพลาดและขอให้ สง. ตรวจสอบ เป็นต้น โดยไม่รวมเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการปิดสาขา เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มข้อมูลในปี 2561 และสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนระหว่างช่วงเวลาได้

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

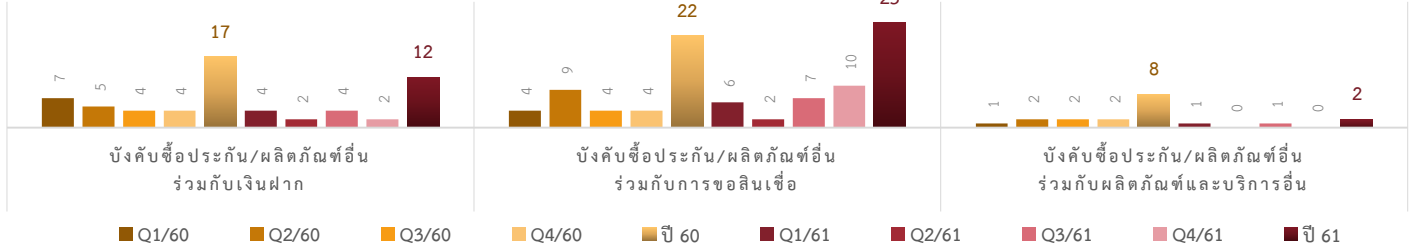
3. การร้องเรียนด้าน cross sell



เปรียบเทียบแนวโน้ม
เรื่องร้องเรียนด้าน cross sell
ระหว่างปี 2560-2561

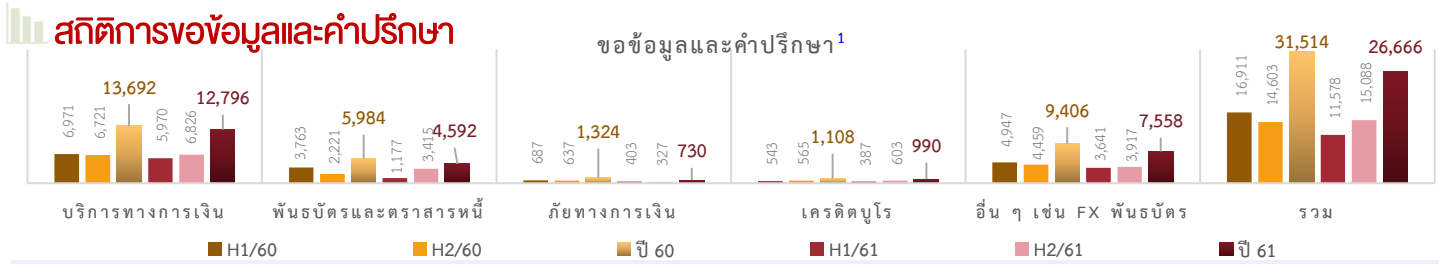


เรื่องร้องเรียนด้าน CROSS SELL แยกตามผลิตภัณฑ์ที่มีการ CROSS SELL¹

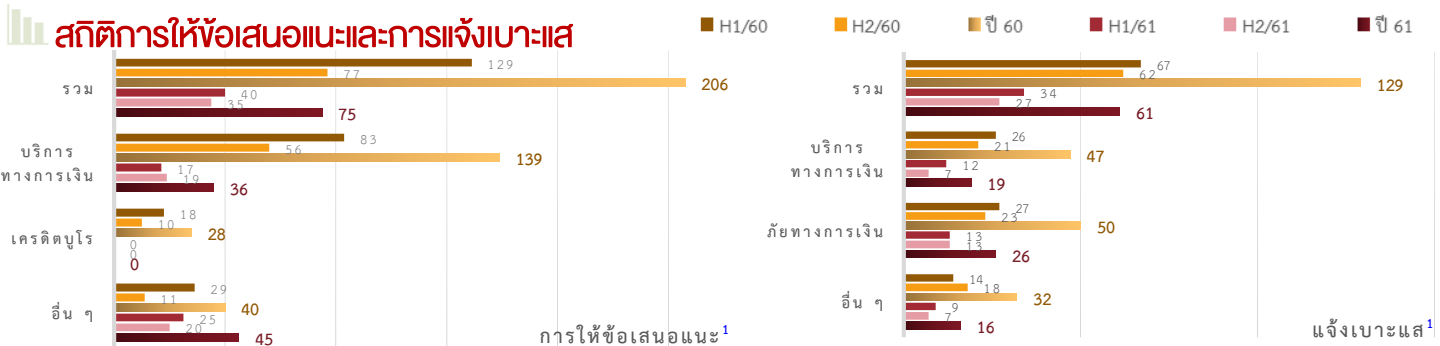


ในปี 2561 เรื่องร้องเรียนด้าน cross sell² มีจำนวน 39 รายการ ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 17 โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนสูงที่สุดยังคงเป็นเรื่องการบังคับให้ลูกค้าซื้อประกันภัยร่วมกับการขอสินเชื่อจำนวน 25 รายการ (เพิ่มขึ้นจากปี 2560 เล็กน้อย) เช่น การบังคับให้ทำประกันอัคคีภัย/ถูกหลอกให้ทำประกันชีวิตร่วมกับการขอสินเชื่อบ้าน การบังคับให้ทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อ รองลงมาเป็นการบังคับซื้อประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์เงินฝากจำนวน 11 รายการ (ลดลงจากปี 2560 5 รายการ) เช่น ถูกหลอกให้ทำประกันชีวิตโดยทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นเงินฝากประเภทดอกเบี้ยสูง การทำบัตรเดบิต/บัตร ATM ที่มีความคุ้มครองชีวิต/คุ้มครองอุบัติเหตุโดยไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อน ส่วนการบังคับให้ซื้อประกันร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่นมีเพียง 2 รายการ ซึ่งเป็นการบังคับให้ทำประกันในการเช่าตู้നിรัย

สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา การให้ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแส



ในปี 2561 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษาจำนวน 26,666 รายการ ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 15 โดยทุกเรื่องมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับ**บริการทางการเงิน**ถึงร้อยละ 48 โดยยังคงเป็นการสอบถามเกี่ยวกับสินเชื่อ และเงินฝาก เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ปัญหาการฝาก/ถอน/โอน รองลงมาเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ**พันธมิตรและตราสารหนี้**ร้อยละ 17 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลการจำหน่ายพันธบัตรรุ่นใหม่ **เครดิตบูโร**ร้อยละ 4 ส่วนใหญ่สอบถามถึงวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเครดิต และ**ภัยทางการเงิน**ร้อยละ 3 โดยมักเกี่ยวกับปัญหาการถูกหลอกลวงทาง e-mail/social media/phishing การถูกปลอมแปลง/ถูกบุคคลอื่นนำบัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM ไปใช้ การหลอกลวงให้ลงทุน



การให้ข้อเสนอแนะในปี 2561 มีจำนวน 75 รายการ ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 63 ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริการทางการเงิน ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจคือระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อถอนหลักประกันกรณี refinance โดยเห็นว่าไม่ควรกำหนดเวลาไว้นานถึง 25 วันทำการ การที่ลูกค้าไม่ต้องลงลายมือชื่อในสลิปบัตรเครดิตหากชำระค่าสินค้า/บริการไม่เกิน 1,500 บาท สง. ควรต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตด้วย

การแจ้งเบาะแสในปี 2561 มีจำนวน 61 รายการ ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 52 ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องภัยทางการเงิน เช่น การหลอกลวงทางโทรศัพท์/ e-mail/ social media การหลอกลวงให้ลงทุน หรือซื้อขายสินทรัพย์ต่าง ๆ เช่น เงินดิจิทัล แคร่ลูกโซ่ การถูกปลอมแปลงเอกสารเพื่อทำธุรกรรม รองลงมาเป็นเรื่องบริการทางการเงิน เช่น การบังคับทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบมีประกันพร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก และพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ที่ไม่ดำเนินการให้/ล่าช้า/ทำให้เกิดความรำคาญ

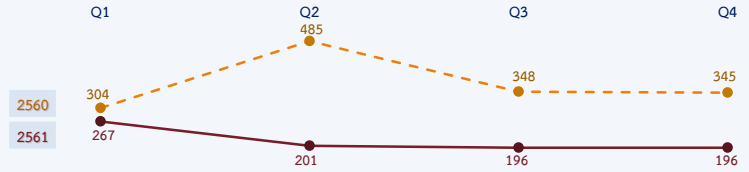
¹ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2561 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น
² มีการปรับปรุงข้อมูลสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนด้าน cross sell ในปี 2560 เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในปี 2561 ได้อย่างเหมาะสม

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน

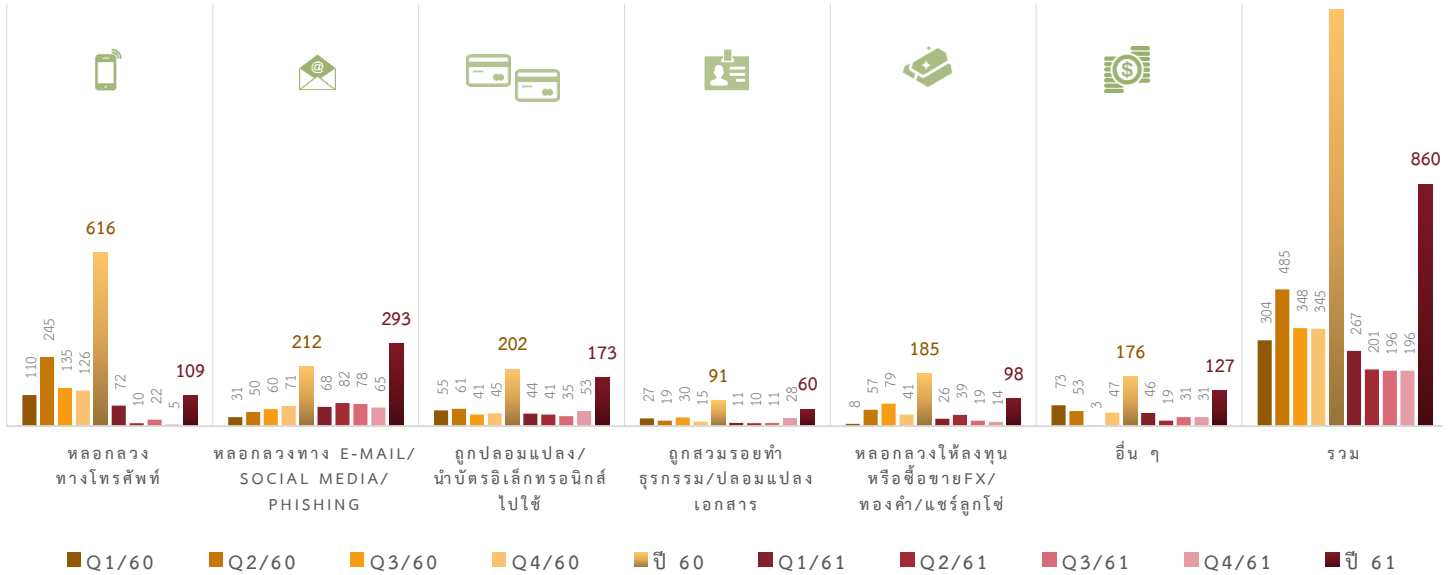
สถิติภัยทางการเงิน



เปรียบเทียบแนวโน้ม
สถิติภัยทางการเงิน
ระหว่างปี 2560-2561



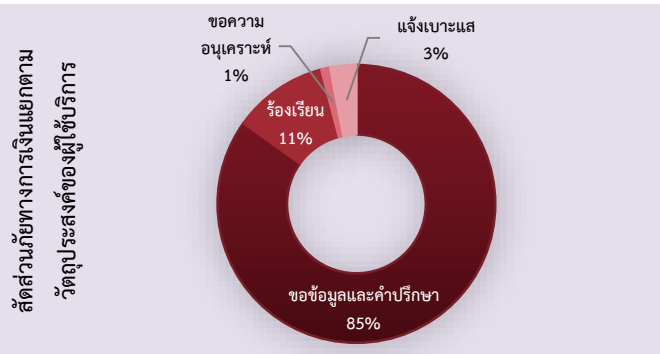
ภัยทางการเงินแยกตามประเภทเรื่อง¹



ในปี 2561 มีจำนวนการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินทั้งสิ้น 860 รายการ ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 42 โดยปัญหาหลักที่พบคือ

- **การถูกหลอกลวงทาง e-mail/social media/phishing:** จำนวน 293 รายการ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 38) ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงให้โอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ การโอนเงินให้มีสมาชิกต่างชาติที่ติดต่อผ่าน Facebook/e-mail โดยอ้างว่าจะโอนเงินก้อนใหญ่หรือจะส่งพัสดุมาให้แต่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม/ภาษี การถูกขโมยข้อมูล/บัญชีผู้ใช้งาน Facebook/Line และแอบอ้างว่าเป็นญาติ/คนรู้จักโดยให้โอนเงินให้ หลอกให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันปลอมเพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัว/รหัสผ่านเพื่อไปทำธุรกรรมทางการเงิน การหลอกให้จ่ายค่าธรรมเนียม/ค่าดำเนินการในการกู้เงิน เป็นต้น
- **การถูกปลอมแปลงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือถูกบุคคลอื่นนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้:** จำนวน 173 รายการ (ลดลงร้อยละ 14) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ถูกขโมยบัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM หรือถูกขโมยข้อมูลบัตร/รหัสผ่าน และนำไปใช้ซื้อสินค้า/โอนเงินออกจากบัญชี

สำหรับปัญหาภัยทางการเงินที่มีจำนวนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์ (ลดลงร้อยละ 82) ของแก๊ง call center ที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ธนาคารกลาง สปท. ปปง. ธนาคารพาณิชย์ โดยแจ้งว่าจะขอายัดบัญชีเงินฝากเพื่อตรวจสอบ เนื่องจากบัญชีมีความเคลื่อนไหวผิดปกติ/เป็นบัญชีต้องสงสัยว่าอาจเกี่ยวกับการฟอกเงินและค้ายาเสพติด และทำการหลอกลวงข้อมูลส่วนตัว รองลงมาเป็นการหลอกลวงให้ลงทุนหรือซื้อขายสินทรัพย์ต่าง ๆ (ลดลงร้อยละ 47) เช่น ชักชวนให้ลงทุนในเงินดิจิทัล เช่น Bitcoin/OneCoin ธุรกรรมแชร์ลูกโซ่ การลงทุนใน Forex และการชักชวนให้ลงทุนเพื่อหากำไรจากเว็บไซต์รับพนันกีฬาในต่างประเทศ (sport arbitrage) เป็นต้น



จากสถิติภัยทางการเงินทั้งหมดในปี 2561 จำนวน 860 รายการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลและคำปรึกษา (ร้อยละ 85) โดยมักเกี่ยวกับเรื่องการถูกหลอกลวงทาง e-mail/social media/phishing การถูกปลอมแปลง/ถูกบุคคลอื่นนำบัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM ไปใช้ การหลอกลวงให้ลงทุน

รองลงมาเป็นการร้องเรียน (ร้อยละ 11) เกี่ยวกับการถูกปลอมแปลง/ถูกบุคคลอื่นนำบัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM ไปใช้ การถูกรวมรอยทำธุรกรรม/ถูกปลอมแปลงเอกสาร

¹ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2561 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น