

รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ปี 2562

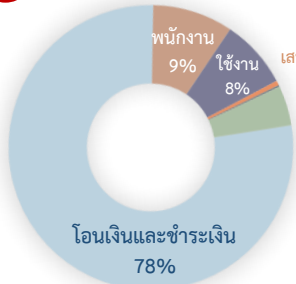
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2562)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 16 มีนาคม 2563

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการโอนเงิน/ชำระเงิน รองลงมาคือปัญหาจากการให้บริการโดยพนักงาน ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุดคือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่สามารถหาข้อยุติได้ภายใน 7 วัน การหลอกลวงประชาชนเพิ่มสูงขึ้นในช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะในรูปแบบแชร์ลูกโซ่

! ประเภทปัญหา

ข้อมูลจากผู้ให้บริการ



ปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/ชำระเงิน

- เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน/ไม่ได้รับชำระเงิน
- ร้อยละ* 78

ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน

- เช่น พฤติกรรมในการให้บริการและทวงหนี้
- ร้อยละ* 9

ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบงาน

- เช่น บัตรเดบิต/ ตู้ ATM/ mobile app ใช้งานไม่ได้
- ร้อยละ* 8

ปัญหาการเสนอขาย

- เช่น ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน ขายนรกวน บังคับขาย
- ร้อยละ* 1

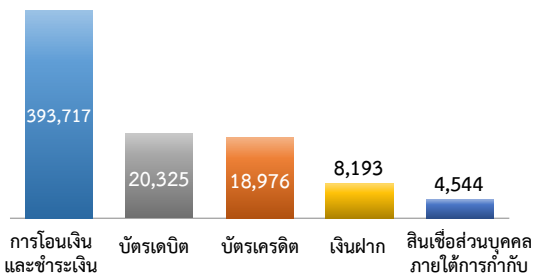
ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

- ของผลิตภัณฑ์เงินฝาก บัตรเครดิต บัตรเดบิต
- ร้อยละ* 0.2

*ร้อยละของปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

🏠 ประเภทผลิตภัณฑ์

1) เรียงตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



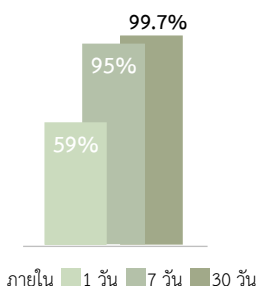
2) เรียงตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

ผลิตภัณฑ์	ร้อยละ*	ปัญหาหลัก
1. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	0.0312%	พฤติกรรมพนักงานให้บริการ
2. สินเชื่อเช่าซื้อ	0.0168%	พฤติกรรมพนักงานทวงถามหนี้
3. บัตรเครดิต	0.0166%	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด
4. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	0.0089%	พฤติกรรมพนักงานให้บริการ
5. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	0.0083%	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด

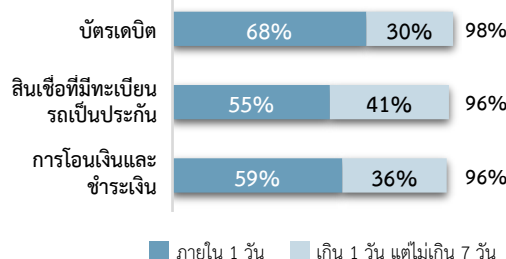
*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

🕒 ระยะเวลาในการยุติเรื่องร้องเรียน

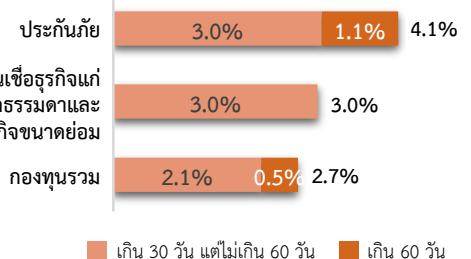
1) ระยะเวลาเฉลี่ย



2) ภายใน 7 วัน



3) มากกว่า 30 วัน



📱 เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ข้อมูลจาก ศคง.

วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2562	สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2561
ขอคำปรึกษา	29,242	94.0%	เพิ่มขึ้น 10%
ร้องเรียน	1,340	4.3%	ลดลง 14%
ขอความอนุเคราะห์	333	1.1%	เพิ่มขึ้น 19%
ให้ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	189	0.6%	เพิ่มขึ้น 39%
รวม	31,104	100%	เพิ่มขึ้น 9%

ภัยทางการเงิน มีจำนวนที่หลอกลวงมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Line e-mail ในขณะที่ลดลงในช่องทางโทรศัพท์ โดยภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- หลอกให้ลงทุน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง เช่น แชร์ลูกโซ่ “แม่เมณี” “Forex 3D”
- หลอกว่าสามารถช่วยให้ได้สินเชื่อ แล้วเรียกเอาค่าธรรมเนียม/ค่าจัดการ
- หลอกจیبให้ตายใจแล้วขอให้โอนเงินให้
- หลอกให้ช่วยโอนเงินโดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่จากต่างประเทศ
- หลอกให้ชำระค่าสินค้า แต่ไม่ได้รับสินค้า
- หลอกว่าเป็นเพื่อน/ญาติ/หน่วยงานราชการ เพื่อให้โอนเงิน
- หลอกขอข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยบัตรเครดิต เพื่อปลอมแปลงการทำธุรกรรม

ธปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงกับความประสงค์ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยจัดทำข้อมูลตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และเริ่มเปิดเผยที่เว็บไซต์ผู้ให้บริการเมื่อ 15 สิงหาคม 2562

ในปี 2562 ปริมาณเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการที่สอบสวนแล้วมีสาเหตุจากผู้ให้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 491,713 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ จำนวน 427,227 รายการ (ร้อยละ 87 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) รองลงมาคือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง จำนวน 51,098 รายการ (ร้อยละ 10) และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 11,602 รายการ (ร้อยละ 2)

ประเภทผู้ให้บริการ			จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2562					สัดส่วนปี 2562
			ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	รวม	
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ขนาดใหญ่	104,392	109,233	109,314	104,288	427,227	86.9%
		ขนาดกลาง	16,793	14,295	10,127	9,883	51,098	10.4%
		ขนาดเล็ก	251	186	230	181	848	0.2%
	สาขาธนาคารต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	200	189	300	237	926	0.2%	
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์			4	4	3	1	12	0.0%
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน*			3,453	2,933	2,768	2,448	11,602	2.3%
รวม			125,093	126,840	122,742	117,038	491,713	100 %

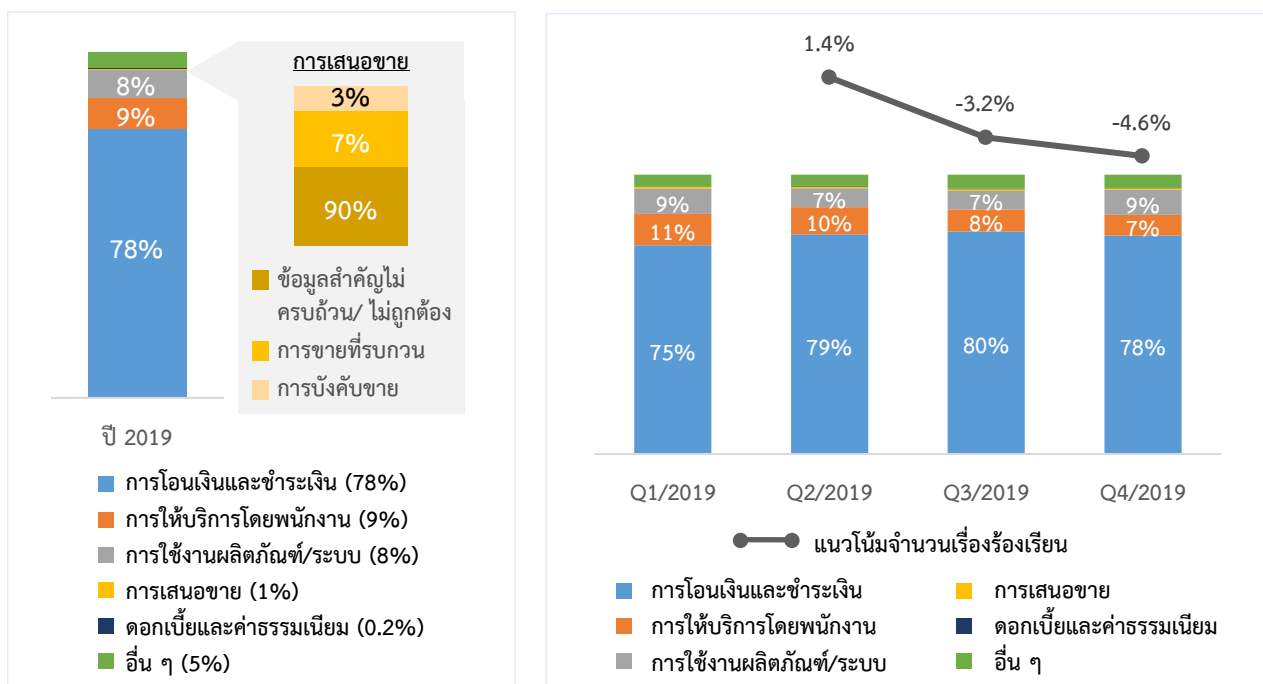
* ได้แก่ บริษัทที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่งที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ทั้งนี้ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินนี้เป็นข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2563 และเป็นข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินและเผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเปรียบเทียบข้อมูลในเบื้องต้นเท่านั้น ธปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้ หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทั้งหมด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน สามารถวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเภทปัญหา ผลลัพธ์ และระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) รวมถึงสถิติการหลอกลวงประชาชน สามารถวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา

สัดส่วนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา



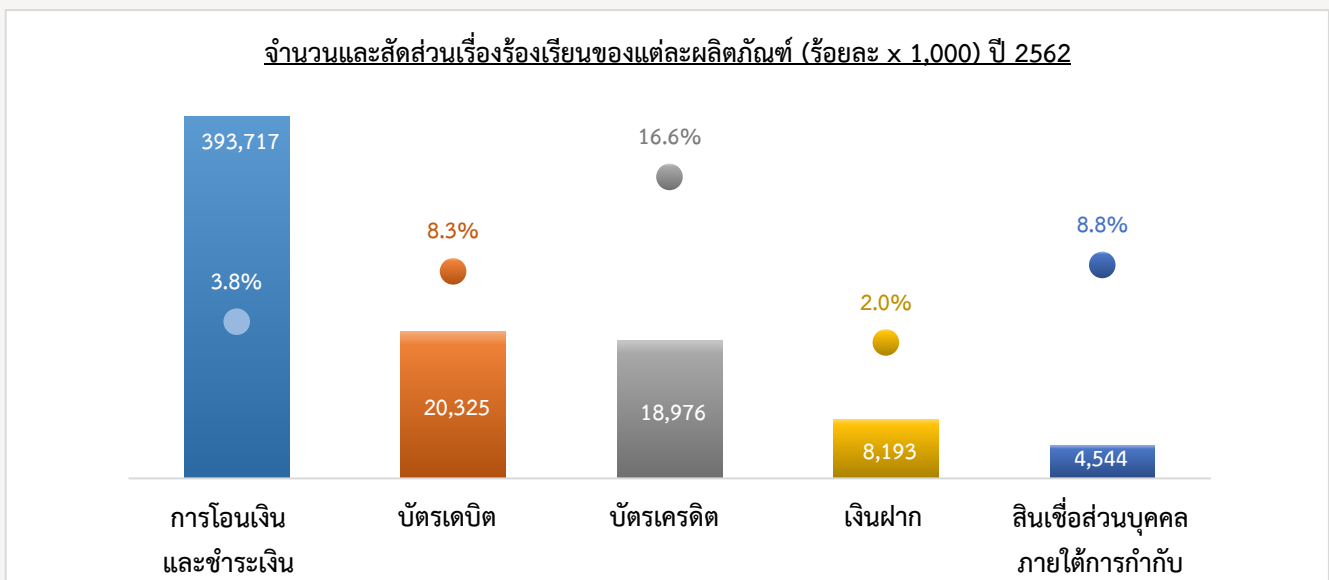
หมายเหตุ มีการปรับปรุงหมวดหมู่ของข้อมูลใหม่ โดยเพิ่มหมวดหมู่ในกลุ่มประเภทปัญหาอื่น ๆ

ในปี 2562 ประเภทปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่สุดคือ **ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน** (ร้อยละ 78 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) ปัญหาที่พบ เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน/ไม่ได้รับชำระเงิน รองลงมาคือ **ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน** (ร้อยละ 9) เช่น พฤติกรรมพนักงานไม่เหมาะสม (ในการให้บริการและการทวงถามหนี้) call center ติดต่อยาก ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (เช่น ใบแจ้งยอด) การให้บริการล่าช้า ลูกค้ารอเป็นระยะเวลานาน การไม่ติดตามงานและไม่แจ้งความคืบหน้า การให้บริการผิดพลาดหรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน การรักษาและปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และ**ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน** (ร้อยละ 8) โดยปัญหาหลักเกิดจากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและตู้ ATM เช่น การใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่ถูกตัดเงินในบัญชี ไม่สามารถยกเลิกรายการชำระค่าสินค้า ตู้ ATM เสียหรือธนบัตรหมด ไม่พอใจในสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงพบปัญหาในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น mobile banking

นอกจากนี้ ยังพบ**ปัญหาในการเสนอขาย** เช่น **ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง** (ร้อยละ 90 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนประเภทปัญหาการเสนอขาย) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ประกันภัย และบัตรเครดิต **การเสนอขายที่รีบรวนลูกค้า** (ร้อยละ 7) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต เงินฝาก และประกันภัย **บังคับให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยหรือบังคับให้ลูกค้าทำบัตรเครดิตพ่วงประกัน** (ร้อยละ 3) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) และบัตรเครดิต และ**ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม** (ร้อยละ 0.2) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เงินฝาก บัตรเครดิต และบัตรเดบิต

2. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามผลิตภัณฑ์

2.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก



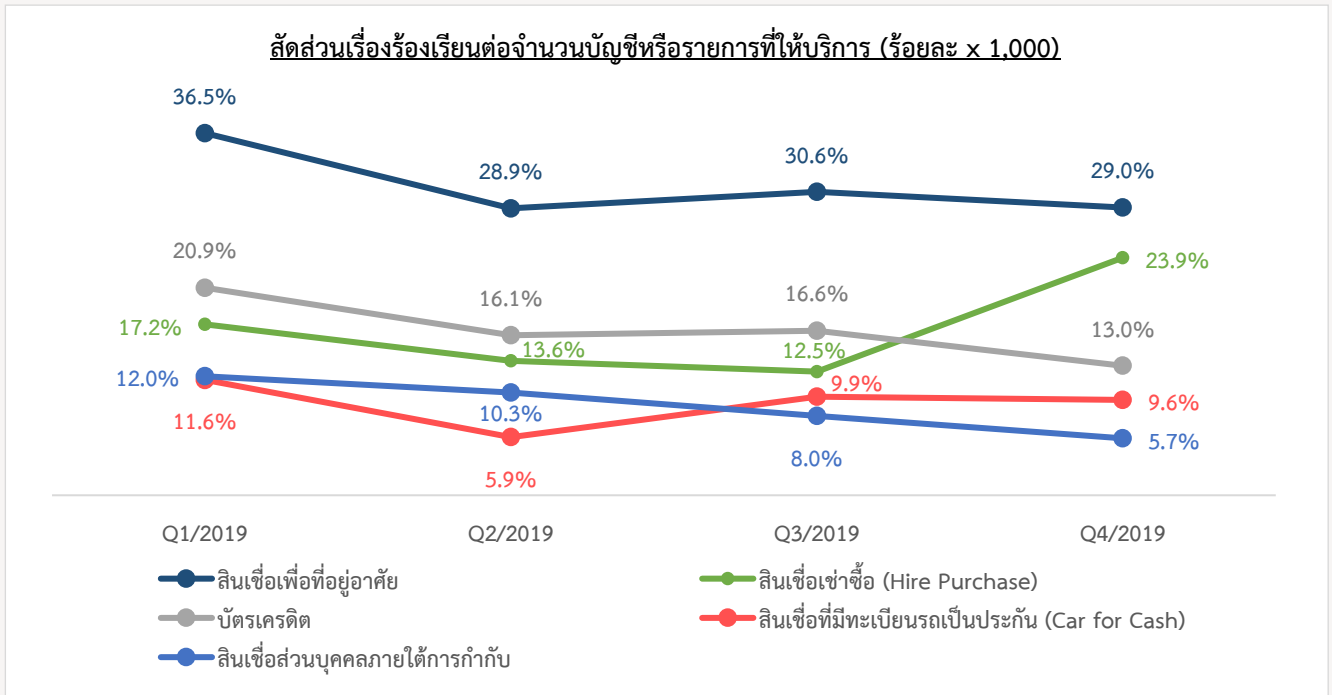
หมายเหตุ กราฟแท่ง แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของแต่ละผลิตภัณฑ์

วงกลม แสดงสัดส่วนร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ย x 1,000

ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดในปี 2562 คือ **การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)** จำนวน 393,717 รายการ ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.0038 ของจำนวนรายการโอนเงินและชำระเงินเฉลี่ยรายไตรมาส อันดับสองคือ **บัตรเครดิต** จำนวน 20,325 รายการ (ร้อยละ 0.0083) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่สามารถยกเลิกรายการชำระค่าสินค้า ชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่มีการหักเงินในบัญชี รวมถึงไม่พอใจในสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการ อันดับสามคือ **บัตรเครดิต** จำนวน 18,976 รายการ (ร้อยละ 0.0166) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ และทวงถามหนี้ ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ปัญหาถูกบุคคลอื่นคัดลอกข้อมูลบัตร/นำบัตรไปใช้

อันดับรองลงมาคือ **เงินฝาก** จำนวน 8,193 รายการ (ร้อยละ 0.0020) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ การเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์ ปัญหาเกี่ยวกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และ**สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** จำนวน 4,544 รายการ (ร้อยละ 0.0088) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้าไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้

2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุด 5 อันดับแรก



ในปี 2562 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ย สูงสุดคือ **สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** (ร้อยละ 0.0312) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง และปัญหาการใช้ระบบงาน เช่น การตัดบัญชี ข้อจำกัดของระบบ โดยปัญหาเกี่ยวกับหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ที่พบมากในครึ่งปีแรก ไม่พบในครึ่งปีหลัง

อันดับสองคือ **สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)** (ร้อยละ 0.0168) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมกรรมการทวงถามหนี้ (ร้อยละ 30 ของเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์เช่าซื้อทั้งหมด) โดยเฉพาะในไตรมาสที่ 4 มีจำนวนสูงขึ้นเนื่องจากการนับรวมเรื่องร้องเรียนพนักงานทวงถามหนี้ของผู้ให้บริการภายนอก (outsource) นอกจากนี้ยังพบปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและภาษีรถยนต์ ปัญหาไม่ได้รับใบเสร็จการชำระค่างวด อันดับสามคือ **บัตรเครดิต** (ร้อยละ 0.0166) โดยในครึ่งปีหลังปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอดมีจำนวนลดลง แต่ยังคงเป็นปัญหาหลักของผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการมีจำนวนสูงขึ้น

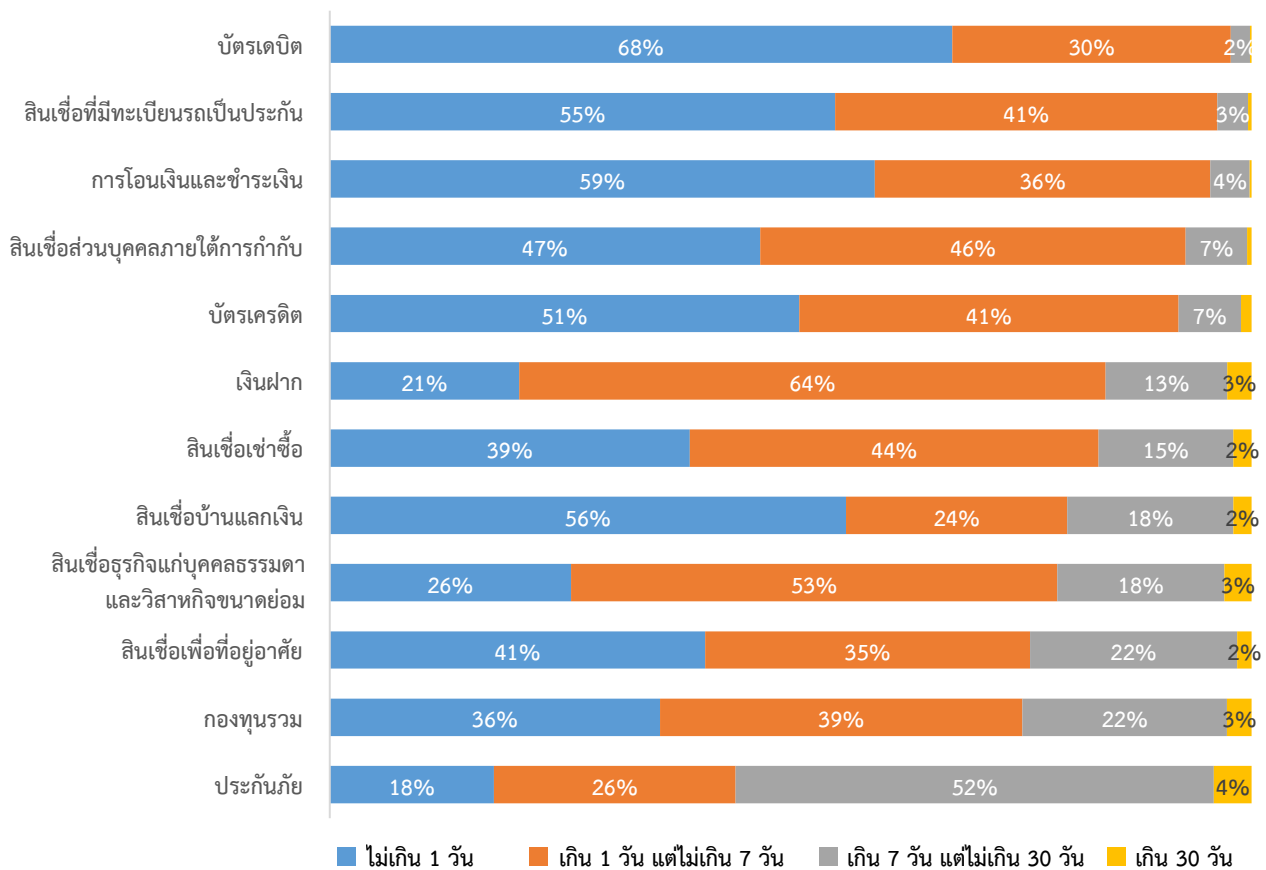
อันดับรองลงมาคือ **สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)** (ร้อยละ 0.0089) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ ปัญหาการให้บริการผิดพลาด/ไม่เป็นธรรม ของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งเพิ่มมากขึ้นในครึ่งปีหลัง และ**สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** (ร้อยละ 0.0088) โดยในครึ่งปีหลังปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอดมีจำนวนลดลงอย่างมาก แต่ยังคงเป็นปัญหาหลักของผลิตภัณฑ์

3. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน ในปี 2562 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 1 วันมีสัดส่วนร้อยละ 59 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมด จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 7 วันมีสัดส่วนร้อยละ 95 และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 30 วันมีสัดส่วนร้อยละ 99.7

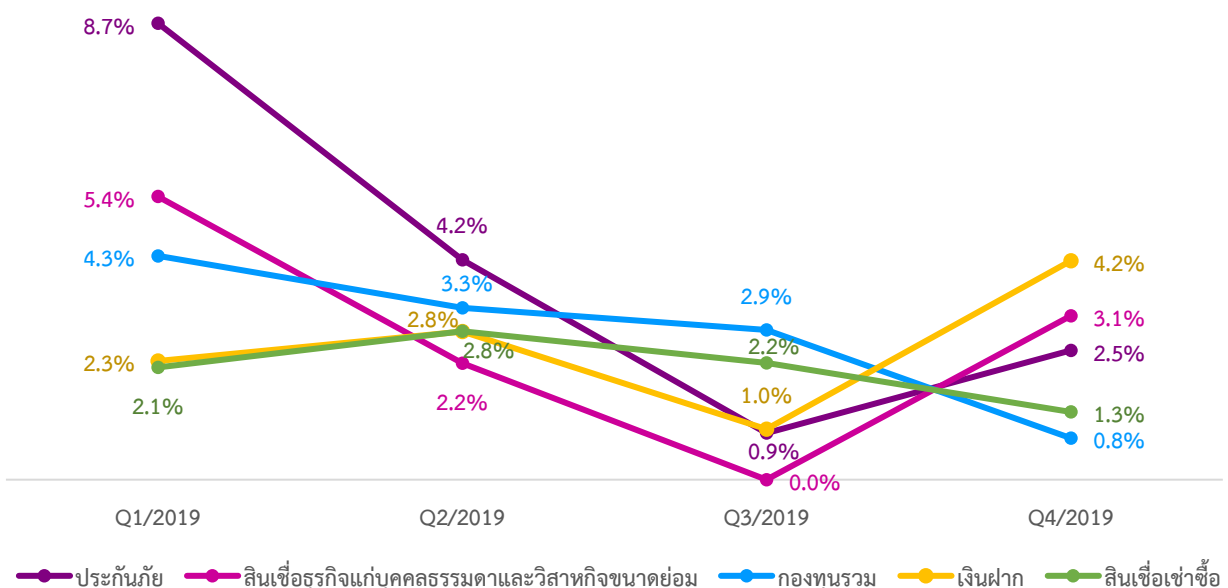
ผลิตภัณฑ์ที่สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 7 วันสูงสุดคือ **บัตรเดบิต** ซึ่งมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดของบัตรเดบิตร้อยละ 97.7 อันดับสองคือ **สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน** (ร้อยละ 96.3) รองลงมาคือ **การโอนเงินและชำระเงิน** (ร้อยละ 95.5) โดยในครึ่งปีหลังพบว่าผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ เรื่องร้องเรียนใช้ระยะเวลายุติมากขึ้นจากภายใน 1 วันเป็นภายใน 7 วัน ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ระยะเวลานานในการยุติเรื่องร้องเรียน ได้แก่ **ประกันภัย** ที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดต่ำสุดคือร้อยละ 44 และมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 30 วันต่ำที่สุดคือร้อยละ 95.9 โดยสามารถเรียงลำดับผลิตภัณฑ์ตามสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันจากมากไปน้อย ดังนี้

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน (%) ปี 2562



4. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมด (%) ปี 2562

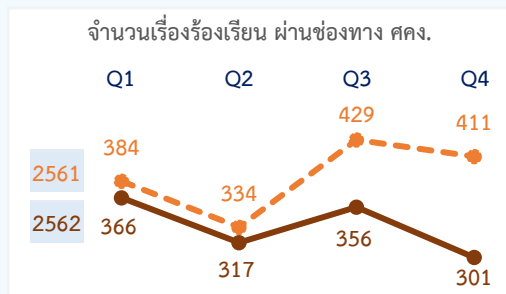


เมื่อพิจารณารายละเอียดจากสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการในการยุติเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ ในปี 2562 พบว่าผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ **ประกันภัย** จำนวน 41 รายการ (ร้อยละ 4.1) โดยในครึ่งปีหลังพบว่ามีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลายุติเกิน 30 วันลดลง ปัญหาส่วนใหญ่ของผลิตภัณฑ์ประกันภัยคือ ปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกค้า และปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ

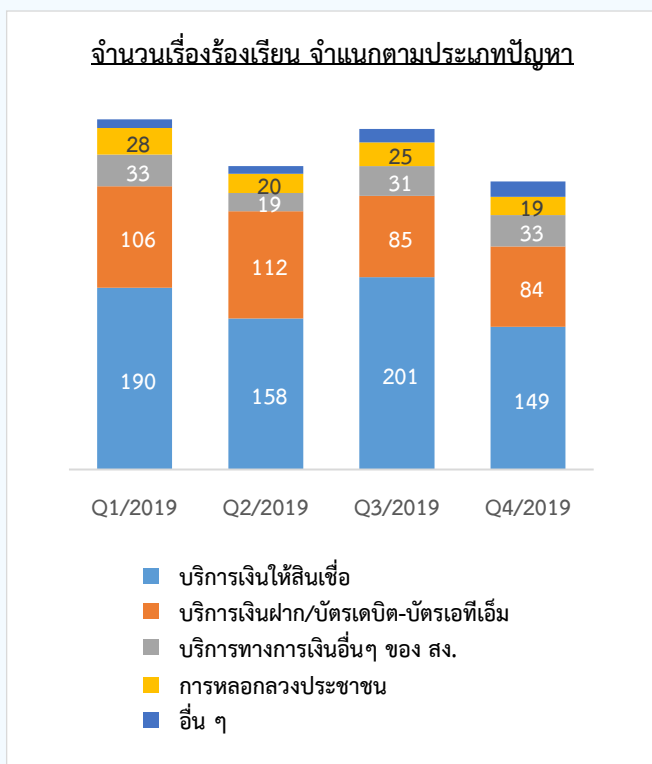
อันดับสองคือ **สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม** จำนวน 7 รายการ (ร้อยละ 3) ซึ่งสามารถยุติได้ภายใน 60 วัน ปัญหาส่วนใหญ่ของผลิตภัณฑ์คือ ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ และปัญหาเกี่ยวกับการไถ่ถอนหลักประกัน อันดับสามคือ **กองทุนรวม** จำนวน 10 รายการ (ร้อยละ 2.7) ปัญหาส่วนใหญ่ของผลิตภัณฑ์คือ ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ และปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง อันดับรองลงมาคือ **เงินฝาก** จำนวน 211 รายการ (ร้อยละ 2.7) และ **สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)** จำนวน 57 รายการ (ร้อยละ 2)

5. เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ภาพรวมเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทางการเงินทั้งหมดในปี 2562 มีจำนวน 491,713 รายการ โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ที่ผู้ให้บริการและร้องเรียนมายัง ศคง. จำนวน 1,340 รายการ ผู้ให้บริการที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดสูงสุด คือ **กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย** จำนวน 948 รายการ (ร้อยละ 71) โดยมีแนวโน้มจำนวนลดลงจากปี 2561 ร้อยละ 18 อันดับสองคือ **กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช่สถาบันการเงิน (Non-bank)** จำนวน 165 รายการ (ร้อยละ 12) โดยมีแนวโน้มจำนวนลดลงร้อยละ 2 รองลงมาคือ **กลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)** จำนวน 133 รายการ (ร้อยละ 10) **สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)** จำนวน 71 รายการ (ร้อยละ 5) และอื่น ๆ เช่น บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) จำนวน 22 รายการ (ร้อยละ 1.6)



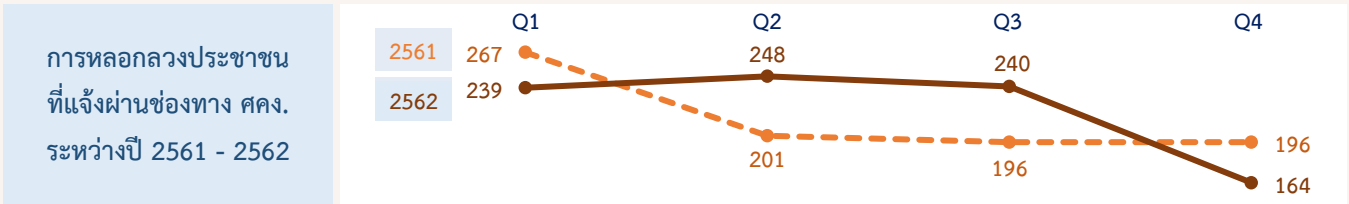
วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2562 (รายการ)			สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2561
	การหลอกลวง	เรื่องอื่น ๆ	จำนวนรวม		
ขอคำปรึกษา	757	28,485	29,242	94.0%	เพิ่มขึ้น 10%
ร้องเรียน	92	1,248	1,340	4.3%	ลดลง 14%
ขอความอนุเคราะห์	31	302	333	1.1%	เพิ่มขึ้น 19%
ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธพท.	-	122	122	0.4%	เพิ่มขึ้น 63%
แจ้งเบาะแส	11	56	67	0.2%	เพิ่มขึ้น 10%
รวม	891	30,213	31,104	100%	เพิ่มขึ้น 9%



ในปี 2562 เรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 52 จำนวน 698 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการดำเนินการล่าช้า การแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง การคิดค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ไม่เป็นธรรม (เช่น ค่าทางถามหนี้ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมจัดการสินเชื่อ) การแจ้งข้อมูลการคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง โดยในครึ่งปีหลังพบว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับทำประกันพร้อมกับการขอสินเชื่อมีจำนวนลดลงจากครึ่งปีแรกร้อยละ 62

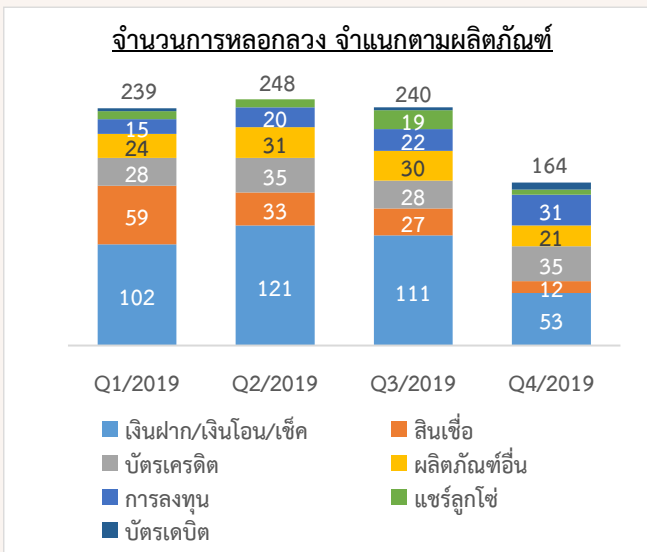
รองลงมาคือด้านเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิตมีจำนวน 387 รายการ (ร้อยละ 29) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการฝาก/ถอน โอน/เติมเงิน e-wallet ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ATM/CDM/Internet Banking/Mobile Banking รวมถึงพบปัญหาการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า/การจัดการเรื่องร้องเรียนล่าช้าเกินกว่ามาตรฐานการให้บริการ (SLA) โดยในครึ่งปีหลังพบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากนี้ลดลงจากครึ่งปีแรกร้อยละ 22

6. สถิติการหลอกลวงประชาชน ที่แจ้งผ่านช่องทาง ศคท.



ในปี 2562 ศคท. ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินจำนวนทั้งสิ้น 891 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 3.6 โดยเป็นการให้คำปรึกษาจำนวน 757 รายการ (ร้อยละ 85) เป็นการร้องเรียนจำนวน 92 รายการ (ร้อยละ 10) เป็นการขอความอนุเคราะห์ 31 รายการ (ร้อยละ 4) และเป็นการแจ้งเบาะแส 11 รายการ (ร้อยละ 1)

6.1 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามผลิตภัณฑ์



ในปี 2562 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดคือ **เงินฝาก/เงินโอน/เช็ค** มีจำนวน 387 รายการ (ร้อยละ 43 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด) โดยในครึ่งปีหลังมีจำนวนลดลงส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ให้โอนเงินให้อันตบสองคือ **สินเชื่อ** มีจำนวน 131 รายการ (ร้อยละ 15) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลอกลวงให้โอนเงินให้ส่งข้อมูลส่วนตัวเพื่อช่วยให้ได้สินเชื่อ และถูกแอบอ้างใช้ชื่อเพื่อขอสินเชื่อ รองลงมาคือ **บัตรเครดิต** มีจำนวน 126 รายการ (ร้อยละ 14) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาบัตรหาย และถูกบุคคลอื่นนำบัตรไปใช้ รวมถึงถูกขโมยข้อมูลบัตรและนำไปชำระเงินออนไลน์ ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 4 ปี 2562 มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนลดลง

(หมายเหตุ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2562 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น)

6.2 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามลักษณะการหลอก

ช่องทางที่มีจรรยาบรรณใช้หลอกลวงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นคือ **ช่องทางออนไลน์** เช่น Facebook Line e-mail ในขณะที่ช่องทางโทรศัพท์มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากพฤติกรรมการสื่อสารในปัจจุบันเปลี่ยนเป็นใช้ทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- **หลอกให้ลงทุน** เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง ในรูปแบบการลงทุนต่าง ๆ เช่น Forex เงินดิจิทัล แชร์ลูกโซ่ออนไลน์ (เช่น แม่มีณี Forex 3D) กลุ่ม Line ที่คล้ายลักษณะการตั้งวงแชร์ บริษัทซื้อขายทองคำ บริษัทขายตรง โดยในบางกรณีมีการแอบอ้างชื่อ ธปท. เช่น เงินติดอยู่ที่ ธปท. ไม่สามารถโอนให้ได้
- **หลอกว่าสามารถช่วยให้ได้สินเชื่อ** ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินกู้จาก Facebook/Line บัตรเครดิต แล้วให้โอนเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าจัดการขอสินเชื่อให้
- **หลอกจับใจหายใจ แล้วขอให้โอนเงินให้**
- **หลอกให้โอนเงินให้ โดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่หรือพัสดุที่มีมูลค่าสูงจากมีจรรยาบรรณต่างชาติ** ที่ติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยหลอกให้โอนเงินเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี
- **หลอกให้ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์** แล้วไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้น เช่น กล้องถ่ายรูป แพ็กเกจเสริมความงาม แลกเงินตราต่างประเทศในอัตราที่ถูกกว่าท้องตลาด บริการหางาน
- **หลอกว่าโอนเงินให้แล้วพร้อมส่งหลักฐานการโอนเพื่อให้ส่งสินค้าให้** แต่ไม่มีการโอนเงินจริง
- **หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยข้อมูล** (เช่น รหัสผ่าน OTP รหัส ATM รหัส CCV) เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น นำไปใช้โอนเงิน/ถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก นำข้อมูลบัตรเครดิตไปซื้อสินค้าออนไลน์ โดยผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น หลอกว่าจะให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ/เพิ่มวงเงินสินเชื่อแล้วให้กรอกข้อมูลส่วนตัว หลอกให้กรอกข้อมูลใน e-mail/website/application ปลอมของสถาบันการเงิน
- **ขโมยบัตรเครดิต/บัตรเดบิต** เพื่อนำไปชำระค่าสินค้า
- **ปลอมแปลงข้อมูล/เอกสาร** เช่น (1) ปลอม Facebook/Line เพื่อแอบอ้างว่าเป็นญาติหรือคนรู้จักและต้องการใช้เงินด่วนให้โอนเงินให้ (2) ปลอม e-mail คู่ค้าธุรกิจเพื่อเปลี่ยนเลขที่บัญชีให้โอนเงินให้ (3) ปลอมเอกสารส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น ให้เป็นคู่ค้าประกัน ขอกู้เงิน ผ่อนชำระสินค้า เปิดบัญชีเงินฝาก ชำเงินเช็ค สมัครบัตรเครดิต