

รายงานเรื่องร้องเรียน ปี 2565

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2565)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2566

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินที่ตรงกับความประสงค์ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยจัดทำข้อมูลตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และเริ่มเปิดเผยที่เว็บไซต์ผู้ให้บริการเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562

ทั้งนี้ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินนี้เป็นข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2566 และเป็นข้อมูลที่ ธปท. ได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินและเผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเปรียบเทียบข้อมูลในเบื้องต้นเท่านั้น ธปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

บทสรุปผู้บริหาร

เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางของผู้ให้บริการในปี 2565 มีจำนวนลดลงร้อยละ 14 จากปีก่อน โดยพบว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากการโอนเงินและชำระเงิน (ร้อยละ 65.3) รองลงมาเป็นปัญหาการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ รวมถึงปัญหาจากการให้บริการของพนักงาน

ข้อมูลการติดต่อและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) มีปริมาณลดลงจากปีก่อนเช่นกัน ส่วนใหญ่ยังเป็นการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้หนี้และการขอความช่วยเหลือของลูกหนี้ที่อาจได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องจากช่วงโควิด-19 ซึ่งที่ผ่านมา ธปท. ตระหนักถึงความเดือดร้อนของประชาชน จึงมีช่องทางให้คำปรึกษาปัญหาหนี้และมาตรการแก้หนี้ที่ยังคงดำเนินการอยู่ (เช่น โครงการหมอนี่ คลินิกแก้หนี้ ทางด่วนแก้หนี้ มาตรการรวมหนี้) อีกทั้ง ธปท. ยังร่วมกับกระทรวงการคลัง จัดงาน “มหกรรมรวมใจแก้หนี้ : มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน” เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้เจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์และงานสัญจรทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ดี แม้ว่าภาพรวมเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลงจากปีก่อน แต่พบว่าสถิติการหลอกลวงประชาชนที่ได้รับแจ้งเบาะแสผ่านช่องทาง ศคง. เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 130 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่ง ธปท. ตระหนักถึงความสำคัญจึงได้ออกมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินในเดือนมีนาคม 2566 และได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ เพื่อยกระดับการจัดการภัยทางการเงิน นอกจากนี้ ธปท. ยังให้ความรู้ทางการเงินและเตือนภัยการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึง Facebook “สตางค์ Story” ด้วย

ภาพรวมเรื่องร้องเรียน

ในปี 2565 ปริมาณเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการมีจำนวนทั้งหมด 454,196 รายการ ลดลงร้อยละ 14 จากปี 2564 โดยเกือบทั้งหมดเป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย DSIBs^{1/} จำนวน 445,153 รายการ (ร้อยละ 98.0 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 6,863 รายการ (ร้อยละ 1.5) และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย Non-DSIBs^{2/} จำนวน 1,882 รายการ (ร้อยละ 0.5)

ข้อมูลจากผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ		จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2565					สัดส่วนปี 2565	
		ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	รวม		
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	DSIBs ^{1/}	91,652	109,492	128,842	115,167	445,153	98.0%
		Non-DSIBs ^{2/}	616	365	476	425	1,882	0.5%
	สาขาธนาคารต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	93	80	88	29	290	0.0%	
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์		5	3	0	0	8	0.0%	
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ^{3/}		1,364	1,424	1,508	2,567	6,863	1.5%	
รวม		93,730	111,364	130,914	118,188	454,196	100%	

หมายเหตุ : 1/ DSIBs ประกอบด้วยธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวม ธปท. ไทยทั้งระบบ

2/ Non-DSIBs ประกอบด้วยธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมน้อยกว่าร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวม ธปท. ไทยทั้งระบบ

3/ ได้แก่ บริษัทที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่งที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ข้อมูลจาก ศคง.

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 27 เมษายน 2566

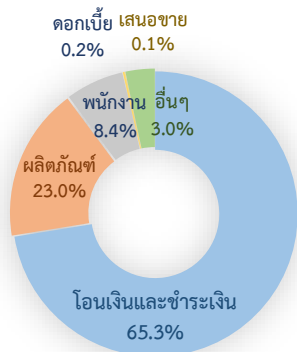
วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2565	สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2564
ขอคำปรึกษา	37,339	88.2%	ลดลง 28%
ขอความช่วยเหลือ	2,793	6.6%	ลดลง 34%
ร้องเรียน	2,113	5.0%	ลดลง 8%
ให้ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	99	0.2%	ลดลง 51%
รวม	42,344	100%	ลดลง 27%

ในภาพรวม ศคง. ได้รับการติดต่อจากประชาชนลดลงจากปีก่อน และมีการบันทึกรายละเอียดการติดต่อ จำนวน 42,344 รายการ โดยวัตถุประสงค์การติดต่อส่วนใหญ่ยังคงเป็นการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้หนี้และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ เช่น

- การขอให้ ธปท. ช่วยประสานขอปรับโครงสร้างหนี้ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย
- การสอบถามมาตรการแก้หนี้
- การขอเจรจาไกล่เกลี่ย/ขอให้ชะลอกระบวนการดำเนินคดี

! ประเภทปัญหา : แม้จำนวนจะลดลง แต่เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาการโอนเงินและชำระเงิน

สัดส่วนร้องเรียนต่อจำนวนเรื่อง



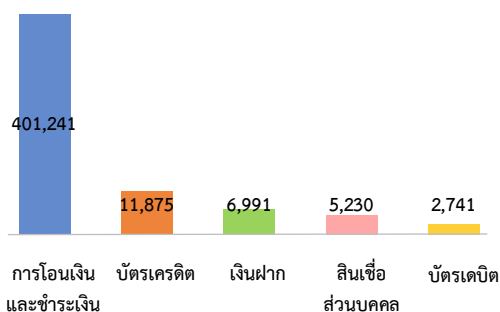
ขณะที่ปัญหาการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และการให้บริการของพนักงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 14 และร้อยละ 10 จากปีก่อนหน้า ตามลำดับ

ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน/ชำระเงิน	ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบงาน	ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน	ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	ปัญหาการเสนอขาย
<ul style="list-style-type: none"> เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น พฤติกรรมการให้บริการและทางถามหนี้ ลูกค้าไม่ได้รับเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> โดยเฉพาะ บัตรเดบิต เงินฝาก และบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> เช่น การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง

ประเภทผลิตภัณฑ์ : การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต เงินฝาก และสินเชื่อส่วนบุคคล ยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเช่นเดียวกับปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม พบว่าปัญหาบัตรเดบิตเพิ่มสูงขึ้นมากจนติดอันดับ 1 ใน 5 อันดับแรกของปี 2565 โดยส่วนหนึ่งมาจากปัญหาระบบของเครื่องรูดบัตร (EDC) ชัดแจ้ง

สำหรับภาพรวมของสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชี พบว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยยังคงมีสัดส่วนมากที่สุด โดยสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจนติดอันดับ 4 นอกจากนี้ พบว่าปัญหาหลักส่วนใหญ่มาจากพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการล่าช้า และลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งยอดหนี้

1) เรียงตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



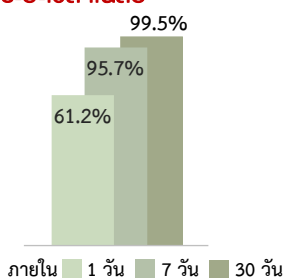
2) เรียงตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

ผลิตภัณฑ์	ร้อยละ*	ปัญหาหลัก	จำนวนรายการ (ทั้งหมด)
1. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	22.9	พฤติกรรมพนักงาน	1,588
2. สินเชื่อ SME	15.0	การให้บริการล่าช้า	924
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	14.3	พฤติกรรมพนักงาน	2,543
4. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	10.9	พฤติกรรมพนักงาน	1,573
5. บัตรเครดิต	10.7	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด	11,875

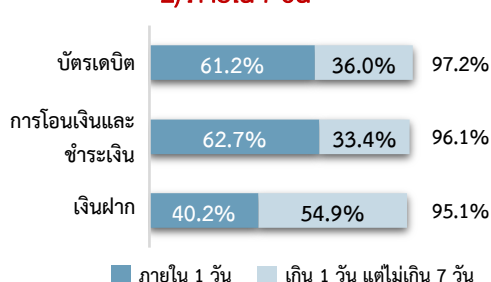
*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ย x 1,000

L ระยะเวลาในการยุติเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 95.7) ยุติได้ภายใน 7 วัน** โดยบัตรเดบิตมีสัดส่วนยุติเรื่องได้เร็วมากที่สุด ขณะที่ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เวลายุติเรื่องร้องเรียนเกินกว่า 30 วันมากที่สุด ยังคงเป็นประกันภัย

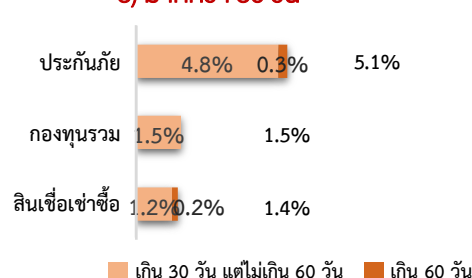
1) ระยะเวลาเฉลี่ย



2) ภายใน 7 วัน



3) มากกว่า 30 วัน

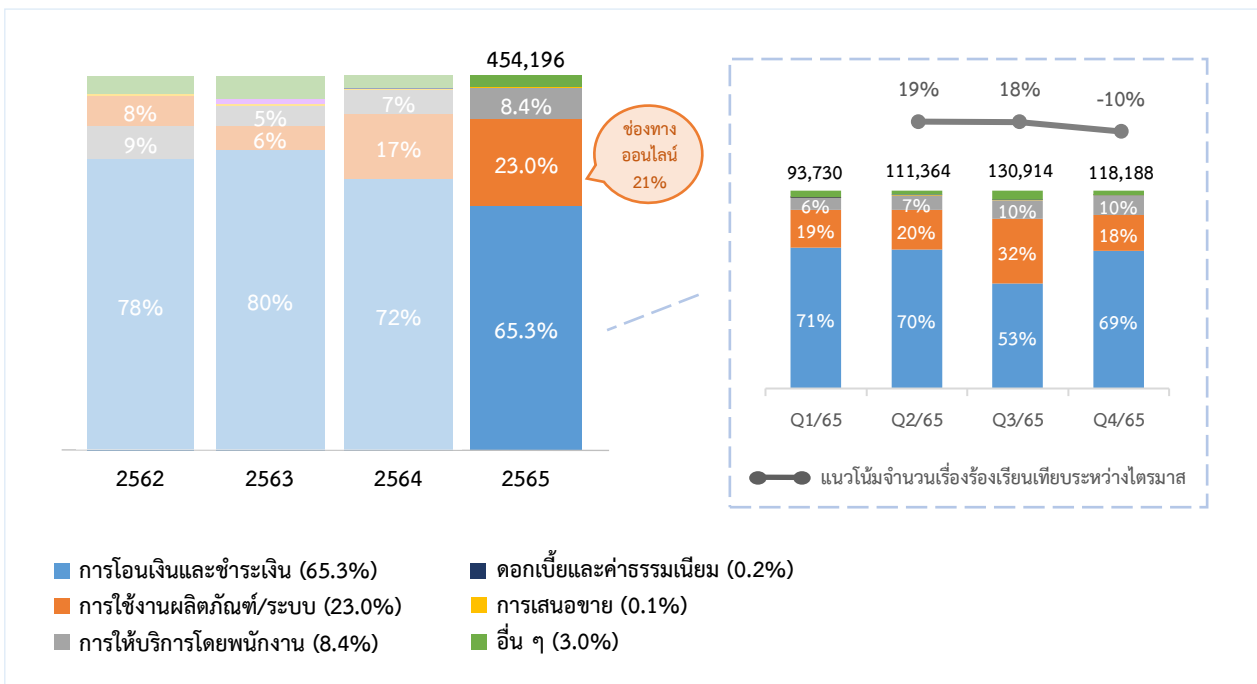


**โดยภาพรวมดำเนินการค่อนข้างสอดคล้องกับประกาศ ระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) มาตรฐานอุตสาหกรรม สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเรื่อยๆ (Link: [ตารางแสดงระยะเวลาการให้บริการ \(SLA\) \(bot.or.th\)](#) โดยสถาบันการเงินแต่ละแห่งสามารถกำหนด SLA ที่รวดเร็วกว่าอุตสาหกรรมได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางผู้ให้บริการ สามารถวิเคราะห์โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น และการติดต่อ (1) ตามประเภทปัญหา (2) ตามผลิตภัณฑ์ (3) ตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน ในขณะที่ การติดต่อผ่านช่องทาง ศก. สามารถจำแนกเป็น (4) เรื่องร้องเรียนตามกลุ่มผู้ให้บริการและประเภทบริการ ทางการเงิน (5) สถิติการหลอกหลวงประชาชนตามผลิตภัณฑ์และลักษณะการหลอก มีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา ในปี 2565 ปัญหาหลักยังคงมาจากการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.3 ของรายการทั้งหมด ซึ่งลดลงจากปีก่อน ในขณะที่ปัญหาจากการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และปัญหาการให้บริการของพนักงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้นสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ อันดับของประเภทปัญหาที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดในแต่ละไตรมาสมีลักษณะเช่นเดียวกับภาพรวมรายปี โดยไตรมาส 3 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากกว่าไตรมาสอื่นจากปัญหาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Mobile Banking ชัดข้อ

สัดส่วนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา



ประเภทปัญหาที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดในปี 2565 คือ ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน (ร้อยละ 65.3 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) เช่น ปัญหาการโอนเงินทำให้ปลายทางไม่ได้รับเงินหรือไม่ได้รับชำระเงิน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการมีแนวโน้มในการพัฒนาระบบโอนเงินและชำระเงินดีขึ้น จึงส่งผลให้พบความขัดข้องของระบบลดลง ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนเรื่องร้องเรียนในปัญหาดังกล่าวที่มีสัดส่วนลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า รองลงมาคือ ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (ร้อยละ 23.0) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของแต่ละผู้ให้บริการ (เช่น Mobile Banking ชัดข้อ) รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตและบัตรเดบิต (เช่น ไม่ได้รับของสมนาคุณ ของสมนาคุณชำรุด การใช้งานคะแนนสะสม)

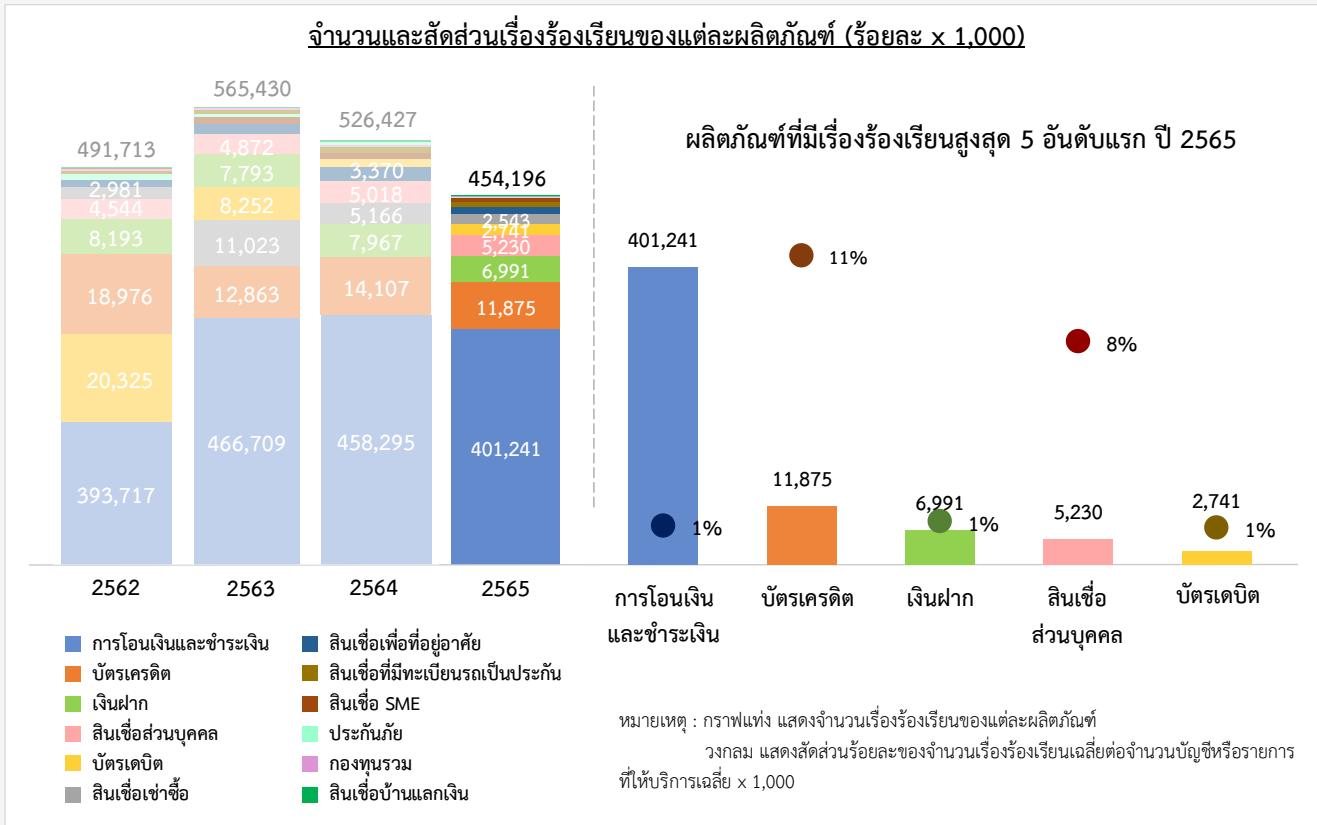
อันดับสามคือปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน (ร้อยละ 8.4) เช่น ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม การให้บริการล่าช้า ปัญหาไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (เช่น ใบแจ้งยอดหนี้บัตรเครดิต) ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center ปัญหาการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

อันดับสี่คือ ปัญหาดอกเบียและค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 0.2) เช่น การคิดดอกเบียและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม การคำนวณไม่ถูกต้อง การไม่แจ้งเตือนการเก็บค่าธรรมเนียม โดยปัญหาส่วนใหญ่พบในผลิตภัณฑ์เงินฝาก

และอันดับห้าคือ ปัญหาการเสนอขาย (ร้อยละ 0.1) แม้จะลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบปัญหาเกิดจากการให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 84 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนประเภทปัญหาการเสนอขาย) โดยเฉพาะประกันภัยและสินเชื่อส่วนบุคคล รวมทั้งยังพบการบังคับขายที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 9) เช่น บังคับขายประกันภัยพ่วงกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บังคับขายบัตรเครดิตพร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก และพบการเสนอขายที่รบกวนลูกค้า (ร้อยละ 7) ซึ่งพบในประกันภัยและบัตรเครดิตเป็นหลัก

2. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับ คือ การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต และเงินฝาก ทั้งนี้ พบว่าบัตรเดบิตมีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากจนติดอันดับ 5 ของผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ สูงสุด 3 อันดับแรกยังคงเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อ SME และสินเชื่อเช่าซื้อ จากปัญหาไม่พอใจการให้บริการและทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม รวมถึงการให้บริการล่าช้า

2.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก



ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี 2565 สูงสุด 5 อันดับแรกคือ การโอนเงินและชำระเงิน บัตรเครดิต เงินฝาก สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และบัตรเดบิต โดยภาพรวมเกือบทุกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง ยกเว้นสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเดบิต และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันที่ถูกร้องเรียนเพิ่มขึ้น จากปัญหาหลักคือการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ โปรโมชัน/สิทธิประโยชน์ และพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงานในการให้บริการและการทวงถามหนี้ ตามลำดับ

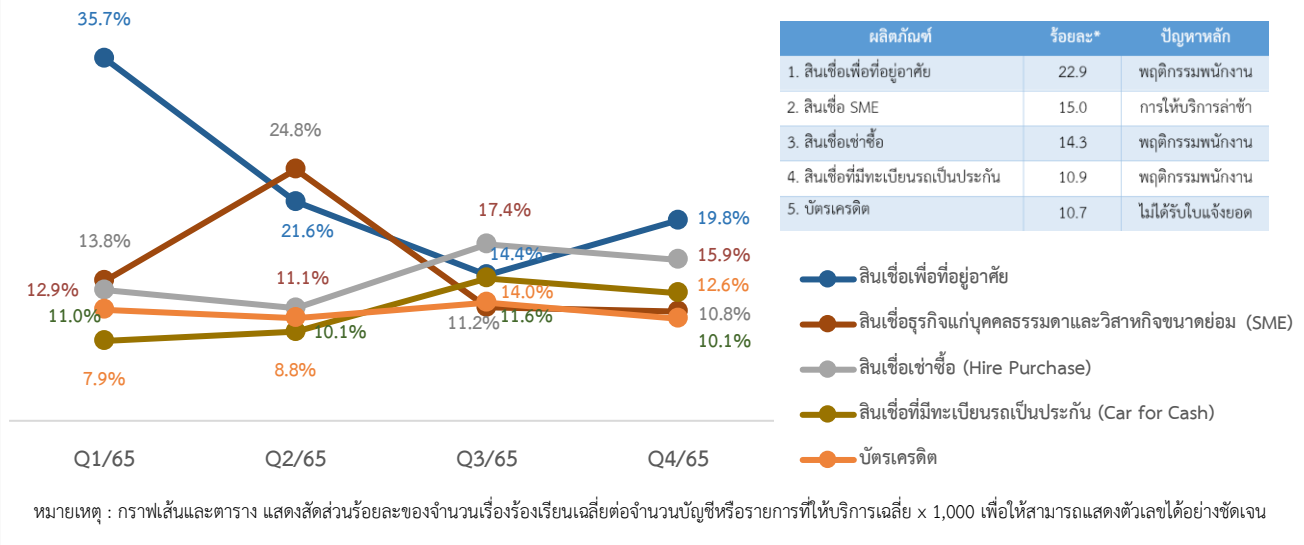
จำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดอันดับแรกคือ การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) จำนวน 401,241 รายการ (ร้อยละ* 1 ของจำนวนรายการโอนเงินและชำระเงินเฉลี่ยรายไตรมาส) อันดับสองคือ **บัตรเครดิต** จำนวน 11,875 รายการ (ร้อยละ* 11) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด การให้บริการล่าช้า ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center อันดับสามคือ **เงินฝาก** จำนวน 6,991 รายการ (ร้อยละ* 1) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการไม่เหมาะสม ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

อันดับสี่คือ **สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** จำนวน 5,230 รายการ (ร้อยละ* 8) ปัญหาหลักเกิดจากการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ ปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จ และพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการและทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม และอันดับห้าคือ **บัตรเดบิต** จำนวน 2,741 รายการ (ร้อยละ* 1) ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ปัญหาระบบของเครื่องรูดบัตร (EDC) ขัดข้อง ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการไม่เหมาะสม ไม่พอใจการให้บริการของ Call Center

*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ย x 1,000

2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุด 5 อันดับแรก

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ (ร้อยละ x 1,000)



สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนเมื่อเทียบกับจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทยังคงมีสัดส่วนน้อยคือ สูงสุดไม่เกินร้อยละ 36 โดยในไตรมาสแรกสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีสูงมาก เนื่องจากปัญหาไม่ได้รับเอกสารสำคัญ ในขณะที่สินเชื่อ SME มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมากในไตรมาส 2 จากปัญหาการให้บริการล่าช้า

ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการเฉลี่ยสูงสุดคือ **สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** ซึ่งมีปัญหาหลักจากพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงาน ปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จ ซึ่งทำให้ไตรมาสแรกมีสัดส่วนสูงที่สุด และปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งทำให้สัดส่วนในไตรมาสสุดท้ายเพิ่มขึ้น อันดับสองคือ **สินเชื่อ SME** โดยปัญหาหลักคือความล่าช้าในการพิจารณาสินเชื่อ และปัญหาไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน อันดับสามคือ **สินเชื่อเช่าซื้อ** ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงานในการให้บริการและการทวงถามหนี้ ซึ่งส่งผลให้สัดส่วนภาพรวมในไตรมาส 3-4 เพิ่มขึ้น อันดับสี่คือ **สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน** มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในไตรมาส 3 จากปัญหาการให้บริการของพนักงาน และอันดับห้าคือ **บัตรเครดิต** มีสัดส่วนค่อนข้างคงที่ โดยไตรมาส 3 มีสัดส่วนสูงกว่าไตรมาสอื่น จากปัญหาการให้บริการล่าช้าที่เพิ่มมากขึ้น

3. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงินมีจำนวนมาก โดยสามารถดำเนินการยุติเรื่องเกือบทั้งหมดได้ภายใน 7 วัน ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับ SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม** ในขณะที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยที่มีจำนวนไม่มาก แต่ใช้ระยะเวลายุติเรื่องเกินกว่า 30 วันเป็นสัดส่วนมากที่สุด ส่วนหนึ่งเพราะเรื่องการประกันภัยเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงอาจใช้เวลาดำเนินการนานกว่า ทั้งนี้ ในภาพรวมเกือบทุกผลิตภัณฑ์มีจำนวนเรื่องที่ยุติเกิน 30 วันลดลง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

**สมาคมธนาคารไทย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่ให้บริการลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ได้ประกาศระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) มาตรฐานอุตสาหกรรม สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (Link: [ตารางแสดงระยะเวลาการให้บริการ \(SLA\) \(bot.or.th\)](#)) โดยสถาบันการเงินแต่ละแห่งสามารถกำหนด SLA ที่รวดเร็วกว่าอุตสาหกรรมได้

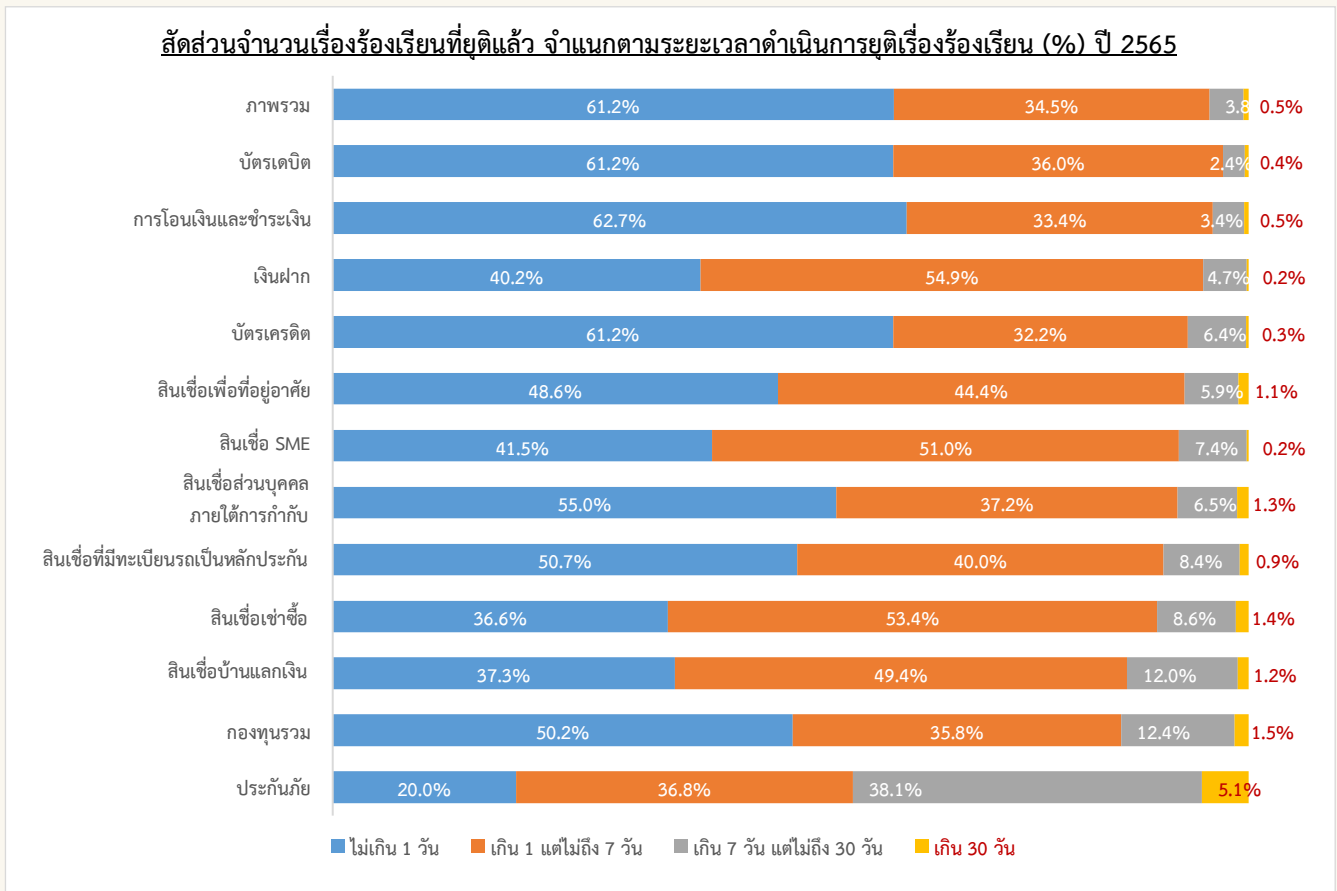
สำหรับ SLA มาตรฐานอุตสาหกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินและชำระเงิน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการ สำหรับเรื่องที่มีระยะเวลาดำเนินการนานสุด (20 วันทำการ) คือ การขอตรวจสอบรายการโอนเงินหรือเติมเงินผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต)

สำหรับประกันภัยไม่ได้มี SLA เป็นกรณีเฉพาะ จึงอาจพิจารณาจาก SLA เรื่องการแจ้งเหตุหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางร้องเรียนคือ 15 วันทำการ

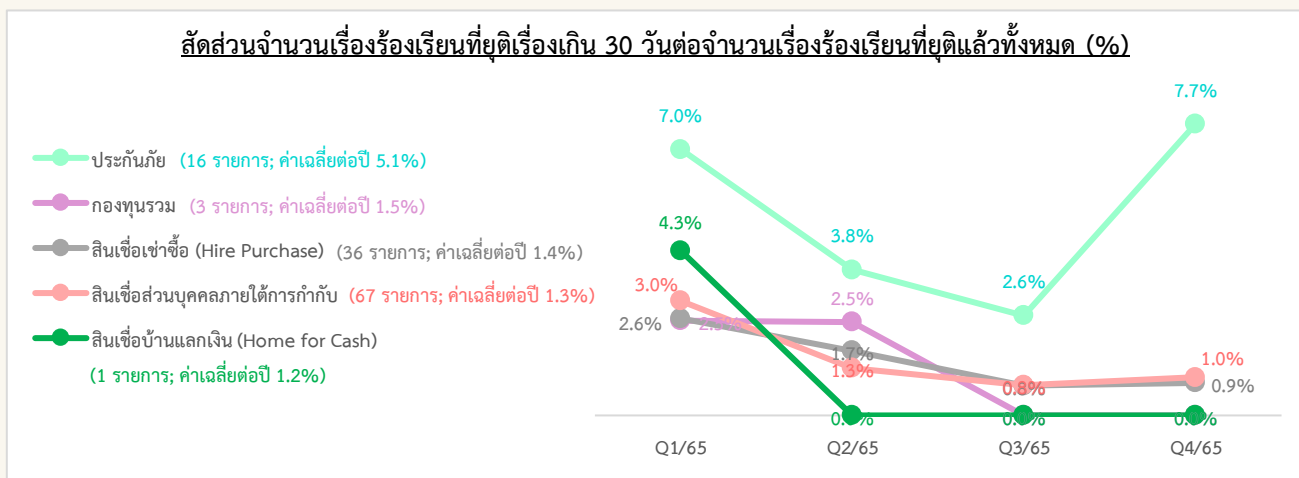
3.1 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงระยะเวลา

ในภาพรวมผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 1 วัน ร้อยละ 61.2 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมด (ซึ่งลดลงกว่าปีก่อนที่ทำได้ร้อยละ 71.3) การยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วัน ที่ร้อยละ 95.7 (ซึ่งมากกว่าปีก่อนที่ทำได้ร้อยละ 94.7) โดยผลิตภัณฑ์ที่ยุติเรื่องได้ภายใน 7 วัน สูงสุด 3 อันดับแรกคือ บัตรเดบิต การโอนเงินและชำระเงิน และเงินฝาก ตามลำดับ และการยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน ที่ร้อยละ 99.5 (ซึ่งใกล้เคียงกับปีก่อนที่ทำได้ร้อยละ 99.4)

ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับผลิตภัณฑ์ตามสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันจากมากไปน้อย ดังนี้



3.2 เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน



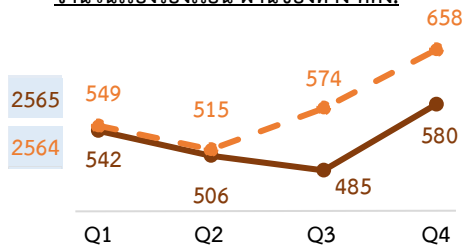
ในปี 2565 จำนวนเรื่องที่ยุติเกิน 30 วัน ทั้งหมด 2,389 รายการ คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติได้ทั้งหมด ซึ่งลดลงกว่าปีก่อนที่มีจำนวน 3,092 รายการ (ร้อยละ 0.6) โดยผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนยุติเรื่องเกิน 30 วัน สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประกันภัย กองทุนรวม สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อบ้านแลกเงิน ตามลำดับ โดยมีสัดส่วนมากที่สุด ในไตรมาสแรก ก่อนจะเริ่มลดลงในไตรมาสถัดไป และมีเพียงประกันภัยเท่านั้นที่สัดส่วนกลับมาเพิ่มขึ้นสูงสุดในไตรมาส 4 แม้ว่าจะมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลายุติเกิน 30 วันไม่มาก แต่เมื่อคิดเป็นสัดส่วนแล้วติดอันดับสูงสุด

4. เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ในปี 2565 จำนวนการติดต่อผ่าน ศคง. และบันทึกรายละเอียดทั้งสิ้น 42,344 รายการ โดยวัตถุประสงค์ในการติดต่อผ่าน ศคง. ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อเพื่อขอคำปรึกษา เช่น ขอคำปรึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาหนี้ สอบถามมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ จำนวน 37,339 รายการ ซึ่งลดลงจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 28 (ปี 2564 จำนวน 51,542 รายการ) ทั้งนี้ การติดต่อที่ ศคง. ได้รับทั้งหมดจะผ่านช่องทางโทรศัพท์เป็นหลัก สำหรับวัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อร้องเรียนมีจำนวน 2,113 รายการ ซึ่งลดลงจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 8 (ปี 2564 จำนวน 2,296 รายการ) โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ที่ได้รับจะเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์

วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อ ปี 2565 (รายการ)			สัดส่วน	แนวโน้มจากปี 2564	ช่องทาง	
	การโทรกลาง	เรื่องอื่น ๆ	จำนวนรวม			ช่องทาง	จำนวน
ขอคำปรึกษา	3,696	33,643	37,339	88.2%	ลดลง 28%	โทรศัพท์	35,366
ขอความอนุเคราะห์	3	2,790	2,793	6.6%	ลดลง 34%	E-mail	3,741
ร้องเรียน	24	2,089	2,113	5.0%	ลดลง 8%	BOT Website	2,044
ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธพท.	0	63	63	0.1%	ลดลง 59%	หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก ธพท.	453
แจ้งเบาะแส	4	32	36	0.1%	ลดลง 25%	จดหมาย	416
รวม	3,727	38,617	42,344	100%	ลดลง 27%	แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)	324
						รวม	42,344

จำนวนเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ศคง.

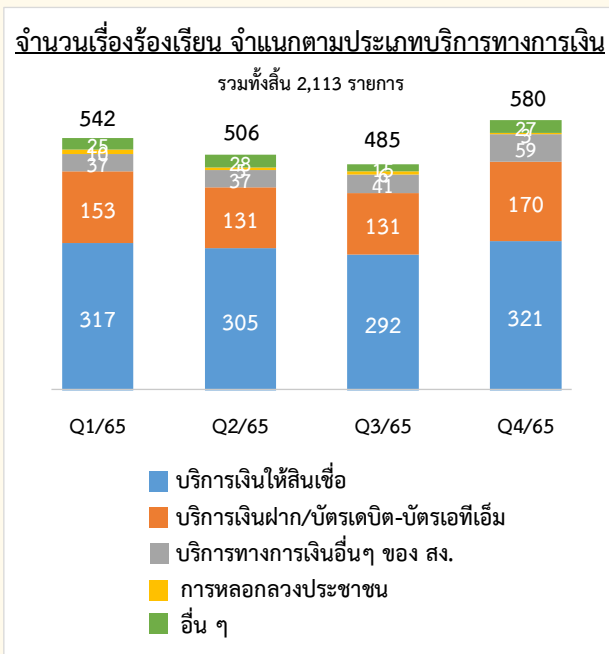


ผู้ให้บริการ	จำนวน	สัดส่วน
ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,362	64%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank)	360	17%
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)	246	12%
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)	74	4%
อื่น ๆ เช่น บค./บง. บบส.	71	3%
รวม	2,113	100%

เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ศคง. จำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน

เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทบริการทางการเงินที่ประชาชนติดต่อผ่านช่องทาง ศคง. ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ และเรื่องบริการเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิต (ร้อยละ 86 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด)

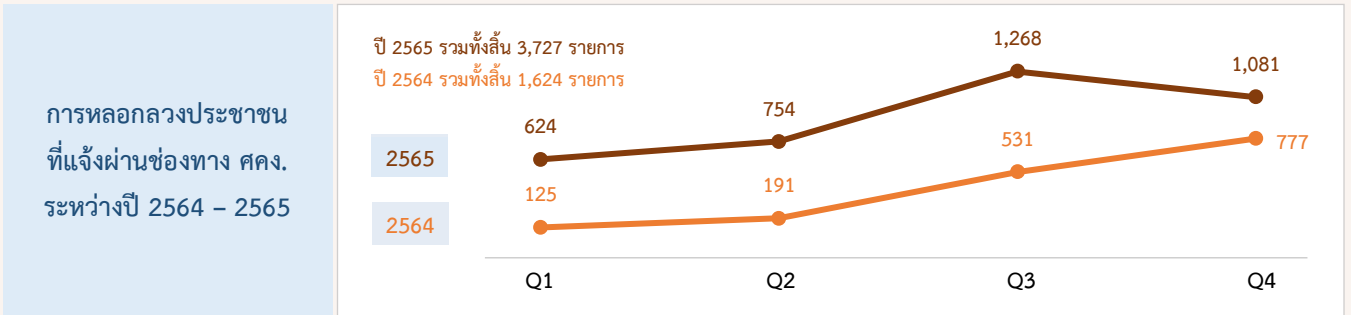
ในปี 2565 เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการทางการเงิน ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีจำนวนสูงสุด 1,235 รายการ (ร้อยละ 58 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) โดยมีจำนวนลดลงร้อยละ 11 จากปีก่อน ตัวอย่างปัญหาเช่น



- ไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน เช่น ดำเนินการล่าช้า/ผิดพลาด/ไม่แจ้งล่วงหน้า ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง ทวงหนี้ไม่เหมาะสม
- ปัญหาการแจ้งยอดหนี้/ข้อมูลการคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้
- ปัญหาค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ไม่เป็นธรรม
- การไม่อนุมัติสินเชื่อโดยไม่ระบุเหตุผล

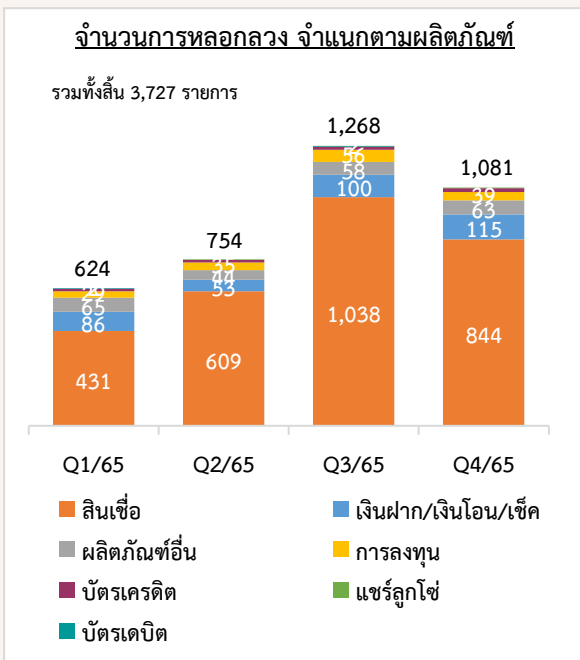
รองลงมาคือด้านเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิต จำนวน 585 รายการ (ร้อยละ 28) โดยลดลงเล็กน้อยประมาณร้อยละ 2 จากปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/เติมเงิน e-wallet ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ATM/CDM/Internet Banking/Mobile Banking รวมถึงพบปัญหายอดเงินฝากไม่ถูกต้อง ไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน และการอายัดบัญชีเงินฝากเพื่อหักกลบลบหนี้

5. สถิติการหลอกลวงประชาชนที่แจ้งผ่านช่องทาง ศคช. การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงินเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 130 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นมากในครึ่งปีหลัง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ ชักชวนให้ลงทุน หรือแอบอ้างเป็นหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชนชั้นนำ (ร้อยละ 91 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด)



ในปี 2565 ศคช. ได้รับแจ้งเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินจำนวนทั้งสิ้น 3,727 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 130 จากปี 2564 โดยแบ่งเป็นการให้คำปรึกษา จำนวน 3,696 รายการ (ร้อยละ 99.2) เรื่องร้องเรียน จำนวน 24 รายการ (ร้อยละ 0.6) การแจ้งเบาะแสและการขอความอนุเคราะห์ จำนวน 7 รายการ (ร้อยละ 0.2)

5.1 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามผลิตภัณฑ์



ในปี 2565 ปริมาณการหลอกลวงเพิ่มสูงขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง โดยเพิ่มขึ้นจากเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนมากที่สุด โดยมีจำนวน 2,922 รายการ (ร้อยละ 78 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ให้โอนเงินให้ก่อนเพื่อให้ได้สินเชื่อ เช่น ค่าธรรมเนียมดำเนินการสินเชื่อ ค่าแก้ไขข้อมูลสินเชื่อ

อันดับสองคือ เงินฝาก/เงินโอน/เช็ค มีจำนวน 354 รายการ (ร้อยละ 9) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ให้โอนเงินค่าธรรมเนียมเพื่อรับเงินโอนจากต่างประเทศ หลอกเป็นเพื่อนขอยืมเงิน หรือหลอกให้โอนชำระค่าสินค้า รวมทั้งหลอกเป็นหน่วยงานของรัฐให้โอนเงินเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์อื่น มีจำนวน 230 รายการ (ร้อยละ 6) ส่วนใหญ่เป็นการจ่ายเงินซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้า

5.2 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามลักษณะการหลอก

ช่องทางที่มีฉ้อฉลใช้หลอกลวงและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นคือ ช่องทางออนไลน์ เช่น SMS (ให้กด Link), Line, Facebook โดยเฉพาะการหลอกเป็นหน่วยงานของรัฐและบริษัทเอกชนชั้นนำที่จะคืนเงินภาษี ค่าบริการต่าง ๆ หรือเสนอโปรโมชัน และการหลอกให้กู้เงินผ่าน Application โดยให้กรอกข้อมูลส่วนตัวและให้โอนค่าธรรมเนียมก่อนจะให้สินเชื่อ รวมถึงช่องทางโทรศัพท์ที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง เช่น หลอกว่าจะให้สินเชื่อ หลอกว่าเหยื่อทำผิดกฎหมายแล้วให้โอนเงินให้มิฉฉล โดยสรุปภัยทางการเงินหลักที่พบมีดังนี้

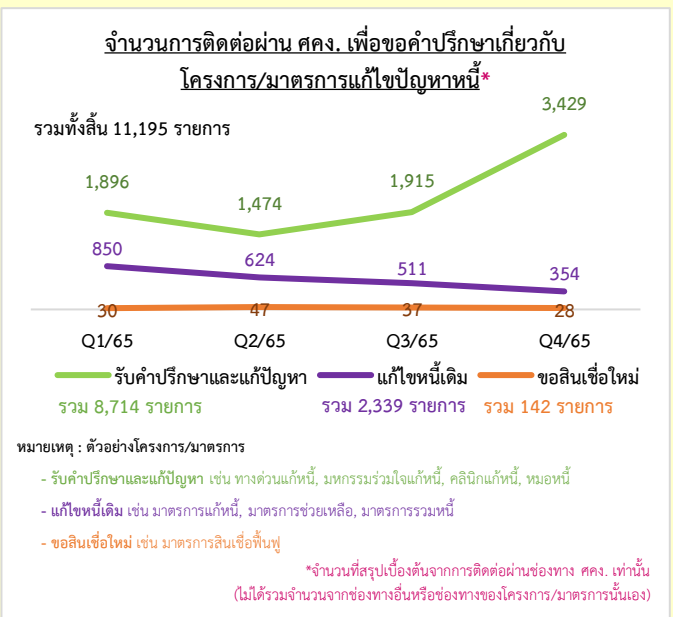
- หลอกว่าจะให้สินเชื่อออนไลน์ โดยให้โอนค่าธรรมเนียม ค่าค่าประกัน เงินทำสัญญา หรือเงินมัดจำล่วงหน้า ลักษณะเป็นข้อความเชิญชวนให้กู้เงินหรือขอสินเชื่อผ่าน Line/SMS/Facebook/Application/Website หรือทางโทรศัพท์ บางรายแอบอ้างเป็น ธพท. หรือผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้กำกับ
- หลอกให้ชำระสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ แล้วไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้นจริง
- หลอกให้โอนเงินให้ก่อน โดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่หรือพัสดุที่มีมูลค่าสูงจากมิฉฉลต่างชาติ มักพบการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยหลอกให้โอนเงินเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี บางรายมิฉฉลจะหลอกคบเป็นแฟนก่อนเพื่อให้เชื่อใจ

- **หลอกให้ลงทุน** เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง (เช่น ร้อยละ 20 ต่อเดือน) ในรูปแบบการลงทุนต่าง ๆ แล้วไม่ได้เงินคืน เช่น Forex สกุลเงินดิจิทัล ลงทุนระหว่างประเทศ คอนโด โครงการธุรกิจ รวมทั้งหลอกให้โอนค่าธรรมเนียมเพื่อถอนเงินคืน
- **หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยข้อมูล** ผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น กรอกข้อมูลเพื่อขอสินเชื่อ ลงทะเบียนฉีดวัคซีน
- **ปลอมแปลงข้อมูล หรือสวมรอยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์** เช่น การถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝาก การสวมรอยใช้บัตรเดบิต/บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์
- **แอบอ้างเป็นหน่วยงานของรัฐและบริษัทเอกชนชั้นนำจะคืนเงินภาษี ค่าบริการต่าง ๆ หรือเสนอโปรโมชั่น** ลักษณะเป็นการโทรศัพท์ และเชิญชวนให้เพิ่มเพื่อนเพื่อสนทนาหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมทาง Line และจะมีการส่ง Link เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูล รวมทั้งติดตั้ง Application ซึ่งหากกด Link และติดตั้ง Application โทรศัพท์จะถูกควบคุม และทำให้มีโฆษณาสามารถโอนเงินออกจากบัญชีไปได้

ภาพรวมการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านการแก้หนี้และภัยทางการเงินในปี 2565 - 2566

DEBT ด้านการแก้หนี้

ปริมาณการติดต่อผ่าน ศคช. เพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหานี้ พบว่าในปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,195 รายการ* โดยในช่วงครึ่งปีหลังมีประชาชนติดต่อเข้ามาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสนใจงานมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ที่จัดโดย ธพท. ร่วมกับกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เรื่องที่ ศคช. ได้รับการติดต่อส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้หนี้และการขอความช่วยเหลือของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ที่ทำให้ประชาชนขาดรายได้ และไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามปกติ ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มโครงการ/มาตรการได้ดังนี้ **การรับคำปรึกษาและแก้ปัญหา** จำนวน 8,714 รายการ* (ร้อยละ 78 ของจำนวนการติดต่อผ่าน ศคช. เพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหานี้ทั้งหมด) (ส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน) ถัดมาคือ **การแก้ไขปัญหานี้ใหม่** จำนวน 2,339 รายการ* (ร้อยละ 21) และ **การขอสินเชื่อใหม่** จำนวน 142 รายการ* (ร้อยละ 1)



ทั้งนี้ หากพิจารณารายละเอียดในแต่ละโครงการ/มาตรการ พบว่า มาตรการที่ได้รับการติดต่อเพื่อขอรับคำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มากที่สุด 3 ลำดับแรกในปี 2565 คือ 1) ทางด่วนแก้หนี้ จำนวน 3,807 รายการ* (ร้อยละ 34) เช่น ขอปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล) 2) มหกรรมร่วมใจแก้หนี้ จำนวน 2,661 รายการ* (ร้อยละ 24) โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นสูงในไตรมาส 4 เนื่องจากเป็นช่วงจัดมหกรรม 3) คลินิกแก้หนี้ จำนวน 1,331 รายการ* (ร้อยละ 12) ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับโครงสร้างหนี้ เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายเวลาการผ่อนชำระหนี้

ภาพรวมมาตรการด้านการแก้หนี้

ในช่วงปี 2565 นั้น แม้ว่าสถานการณ์โควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายและกลับสู่สภาวะปกติ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงได้รับผลกระทบจากปัญหารายได้และค่าใช้จ่ายที่ไม่สมดุล และยังมีปัญหาเรื่องการผ่อนชำระหนี้ ซึ่งมาตรการต่าง ๆ ที่ ธพท. ได้ออกเมื่อปี 2564 เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถแก้ไขปัญหานี้และกลับมาผ่อนชำระหนี้ได้ตามปกติ ยังมีผลบังคับใช้อยู่ เช่น มาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน เน้นการปรับโครงสร้างหนี้ระยะยาวตามสถานะความสามารถของลูกหนี้แต่ละราย มาตรการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยวิธีการรวมหนี้ (Debt Consolidation) รวมหนี้บ้านและหนี้รายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน (บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล) เพื่อช่วยให้ค้างวดที่ผ่อนชำระในแต่ละเดือนลดลง เหมาะสมกับสถานะหรือความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายในขณะนั้น และช่วยลดภาระดอกเบี้ยในแต่ละเดือนด้วย

นอกจากนี้ ประชาชนและภาคธุรกิจยังได้รับความช่วยเหลือจาก ธพท. ในหลายช่องทาง อาทิ ทางด่วนแก้หนี้ คลินิกแก้หนี้ (แก้ไขหนี้เสียที่เป็น NPL ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน) หมอหนี้เพื่อประชาชน (ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหานี้) รวมถึงมีการจัดงาน “มหกรรมร่วมใจแก้หนี้ : มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน” ที่ ธพท. ร่วมกับกระทรวงการคลัง เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถเจรจากับเจ้าหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งการจัดมหกรรมร่วมใจแก้หนี้สัญจรที่จัดขึ้นทั่วทุกภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลา เพื่อให้คำปรึกษาในการแก้หนี้และแนวทางในการเจรจากับเจ้าหนี้



ด้านการป้องกันภัยทุจริตทางการเงิน ธปท. ได้รับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภัยทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่าในช่วงปี 2565 มีปริมาณการหลอกลวงของมิจฉาชีพเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยปี 2565 มีจำนวนการติดต่อผ่านช่องทาง ศคจ. เกี่ยวกับการหลอกลวงประชาชน 3,727 รายการ และส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 91 ของการหลอกลวงทั้งหมด

ภาพรวมมาตรการด้านการป้องกันภัยทุจริตทางการเงิน

การหลอกลวงของมิจฉาชีพเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ธปท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีมาตรการเพื่อป้องกันภัยการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- **พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566** มีผลบังคับเมื่อวันที่ 17 มี.ค. 2566 โดยสาระสำคัญของ พ.ร.ก. คือ หากสถาบันการเงินได้รับเรื่องแจ้งเหตุจากผู้เสียหายเกี่ยวกับการทุจริตหรือฉ้อโกงออนไลน์ สามารถระงับการทำธุรกรรมไว้ทันทีเป็นการชั่วคราว (ไม่เกิน 72 ชม.) เพื่อป้องกันไม่ให้คนร้ายทำธุรกรรมได้ง่ายเหมือนแต่ก่อน และสถาบันการเงินจะแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งแจ้งไปยังสถาบันการเงินที่รับเงินโอนทุกแห่งให้ทราบและระงับธุรกรรมชั่วคราวทันที ซึ่งหากครบกำหนดสถาบันการเงินจะยกเลิกการระงับธุรกรรมนั้น โดยหากจะให้ระงับธุรกรรมนั้นต่อ ผู้เสียหายต้องไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนภายในเวลา 72 ชั่วโมงได้ที่สถานีตำรวจหรือกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือร้องทุกข์โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบแจ้งความออนไลน์เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เว็บไซต์ <https://www.thaipoliceonline.com/> และพนักงานสอบสวนจะพิจารณาดำเนินการกับบัญชีธนาคารดังกล่าวภายใน 7 วัน (พนักงานสอบสวนจะส่งหมายอายัดบัญชีไปยังธนาคารปลายทางบัญชีของมิจฉาชีพ)
- **ธปท. ได้ออกมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงิน** เมื่อวันที่ 9 มี.ค. 2566 เพื่อให้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของประชาชน มีดังนี้
 - 1) **มาตรการป้องกัน** เช่น ห้ามไม่ให้สถาบันการเงินแนบ Link ผ่าน SMS และ e-mail / ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย Mobile Banking ให้เป็นปัจจุบัน / ให้ยืนยันตัวตนด้วย Biometrics เป็นอย่างน้อยในกรณีเปิดบัญชีแบบ non-face-to-face และเปลี่ยนวงเงิน รวมทั้งกรณีโอนเงินจำนวนมาก
 - 2) **มาตรการตรวจจับและติดตามบัญชี/ธุรกรรมต้องสงสัย** เช่น รายงาน ปнг. เมื่อตรวจพบธุรกรรมที่ผิดปกติหรือพบการกระทำผิด / มีระบบตรวจจับติดตามธุรกรรมที่เข้าข่ายผิดปกติตลอด 24 ชม. เพื่อระงับธุรกรรมได้ทันทีที่ตรวจพบ / เร่งตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้จากการแจ้งความออนไลน์
 - 3) **มาตรการตอบสนองและรับมือ** เช่น มีช่องทางติดต่อเร่งด่วนตลอด 24 ชม. เพื่อให้แจ้งเหตุได้โดยเร็ว / สนับสนุนการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อหาสาเหตุและผู้กระทำผิด / ดูแลรับมือขอพบผู้ใช้บริการ หากพบว่าความเสียหายเกิดจากข้อบกพร่องของสถาบันการเงิน
- **ธปท. จัดทำเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับทางการเงินในหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งรวมเรื่องภัยทางการเงิน** เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เข้าใจในการบริหารจัดการด้านการเงิน และเท่าทันกับภัยการเงินในรูปแบบต่าง ๆ โดยสามารถติดตามข่าวสาร รวมทั้งความรู้ทางการเงินได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้
 - 1) เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย หัวข้อ “สตางค์ Story”
 - 2) Facebook “สตางค์ Story”
 - 3) TikTok “Bank of Thailand”