

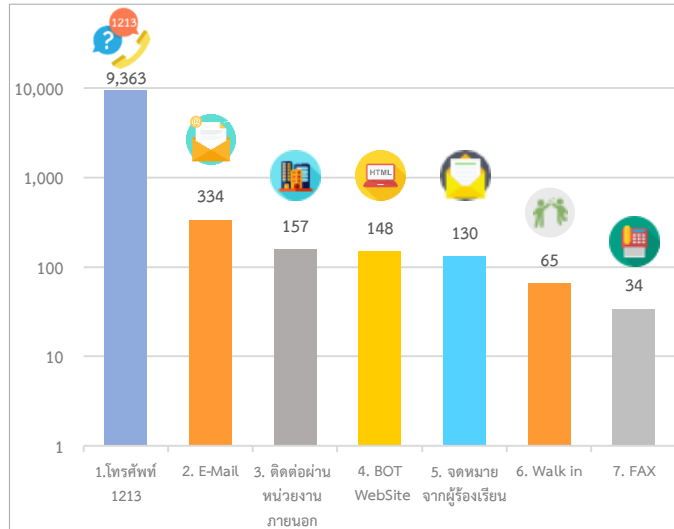
รายงานผลการดำเนินงานของคุณคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2560 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2560)

ข้อมูลจากระบบ ณ. วันที่ 16 พฤษภาคม 2560

สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 1 ของปี 2560 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 10,231 รายการ ดังนี้

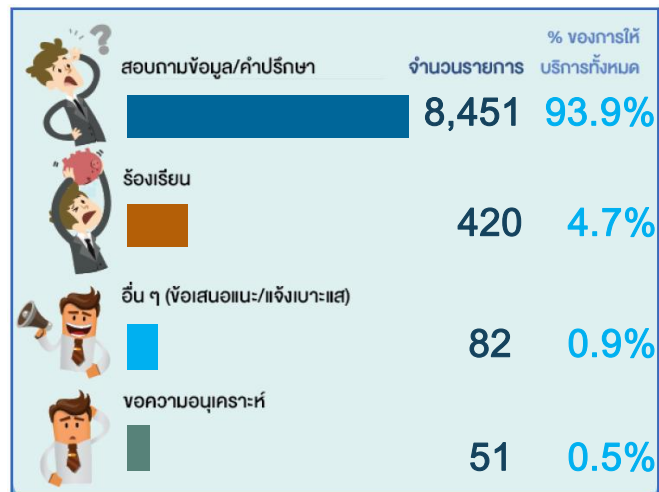
- **ช่องทางโทรศัพท์** 9,363 รายการ (91.5%)
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 8,668 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 8,620 รายการ (99.4%)
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 695 รายการ
- **ช่องทางอื่น ๆ** 868 รายการ (8.5%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 711 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และกิจกรรมภายนอก ธปท.
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 157 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี (สนร.) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบ 9,004 รายการ* แบ่งเป็น

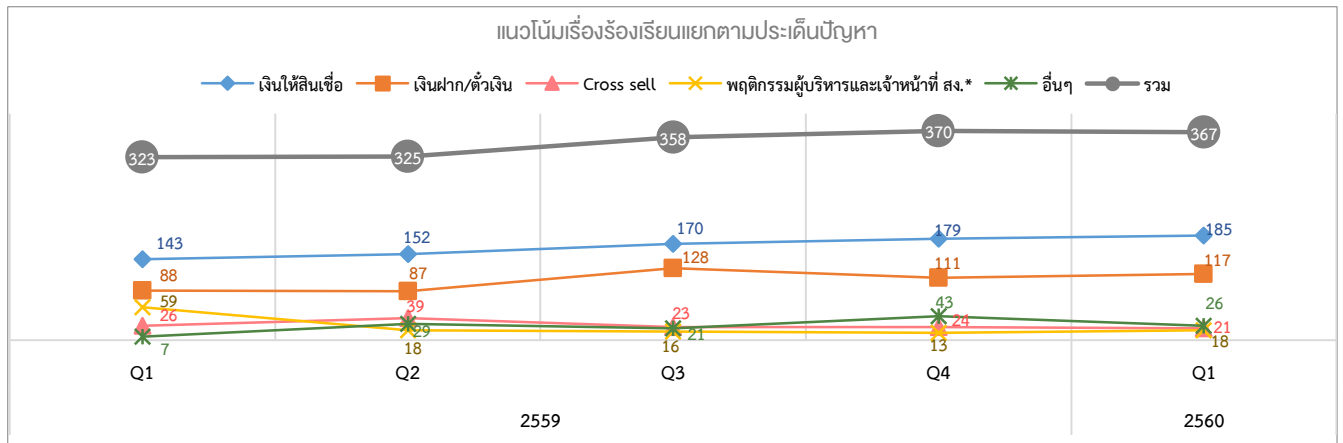
- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 8,451 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ รองลงมาเป็นการสอบถามเรื่องพันธบัตร และภัยทางการเงิน
- **ร้องเรียน** 420 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 367 รายการ เช่น ปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรม ผ่าก/ถอน/โอนเงินฝาก เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และปัญหาการดำเนินการล่าช้า นอกจากนี้เป็นเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ภัยทางการเงิน 35 รายการ และกฎหมาย/ระเบียบพิธีปฏิบัติ/เกณฑ์/นโยบาย 7 รายการ เป็นต้น
- **อื่น ๆ** 82 รายการ ได้แก่
 - **ให้ข้อเสนอแนะ**แก่ ธปท. 63 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการเสนอแนะผ่าน สนร. โดยเฉพาะเรื่องการเสนอให้ลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน รองลงมาเป็นเรื่องการเสนอให้ปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ติดเครดิตบูโร
 - **แจ้งเบาะแส** 19 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับภัยทางการเงิน โดยเฉพาะเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รูปแบบแก๊ง Call Center และเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** 51 รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและ Personal Loan รองลงมาเป็น Hire Purchase หรือสินเชื่อเช่าซื้อ



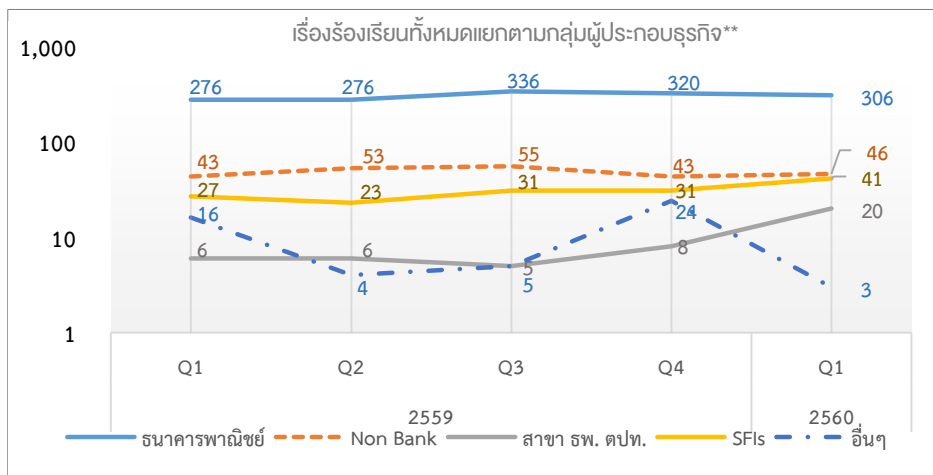
* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน



* เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

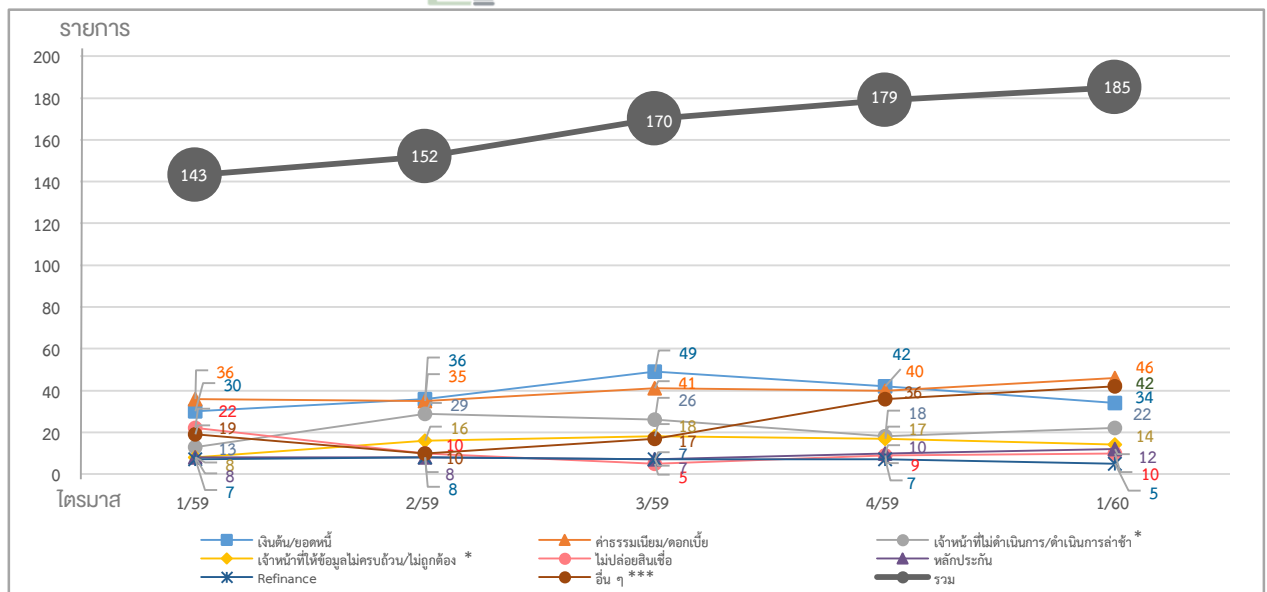


** ไม่นับรวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุ สง.

ในไตรมาส 1/2560 เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินมีจำนวนลดลงเล็กน้อยโดยเรื่องร้องเรียนด้าน Cross sell ลดลง 3 รายการ และเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ลดลง 17 รายการ ในขณะที่เรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อ และเงินฝาก/ตัวเงินเพิ่มขึ้นหัวข้อละ 6 รายการ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สง. เพิ่มขึ้น 5 รายการจากไตรมาสที่ผ่านมา โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุดคือธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ Non-Bank และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ตามลำดับ ทั้งนี้สาขาธนาคารต่างประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น 11 รายการ จากไตรมาสก่อน

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



* ปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

*** เรื่องอื่น ๆ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

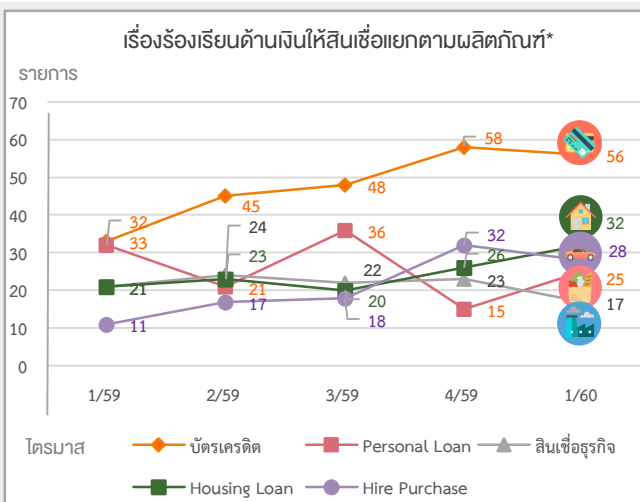
ในไตรมาส 1/2560 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 185 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 6 รายการ โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า สง. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมติดตามทวงถามหนี้ของสินเชื่อ Hire Purchase และรองลงมาเป็นเรื่องดอกเบี้ยของสินเชื่อที่อยู่อาศัย เช่น ถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับจากการชำระหนี้ล่าช้า และอัตราดอกเบี้ยที่ถูกเรียกเก็บไม่เป็นไปตามที่ตกลง

เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหักทวงและปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการกรณีต่าง ๆ เช่น การเรียกเก็บซ้ำ จำนวนเงินที่ร้านค้าเรียกเก็บไม่ถูกต้อง ยกเลิกรายการกับร้านค้าแล้วแต่ยังถูกเรียกเก็บเงิน เป็นต้น และบางส่วนเกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ย และลำดับในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้แล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้

เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ถูกคำมีการร้องขอ เช่น การหักทวงรายการชำระเงินของผู้ถือบัตร การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกรรมที่ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลา service level agreement (SLA) ที่สถาบันการเงินประกาศ 13 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่เกินกำหนดระยะเวลา SLA 8 รายการ และเกินกำหนดระยะเวลา SLA 1 รายการ ซึ่งเป็นปัญหาการออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้า

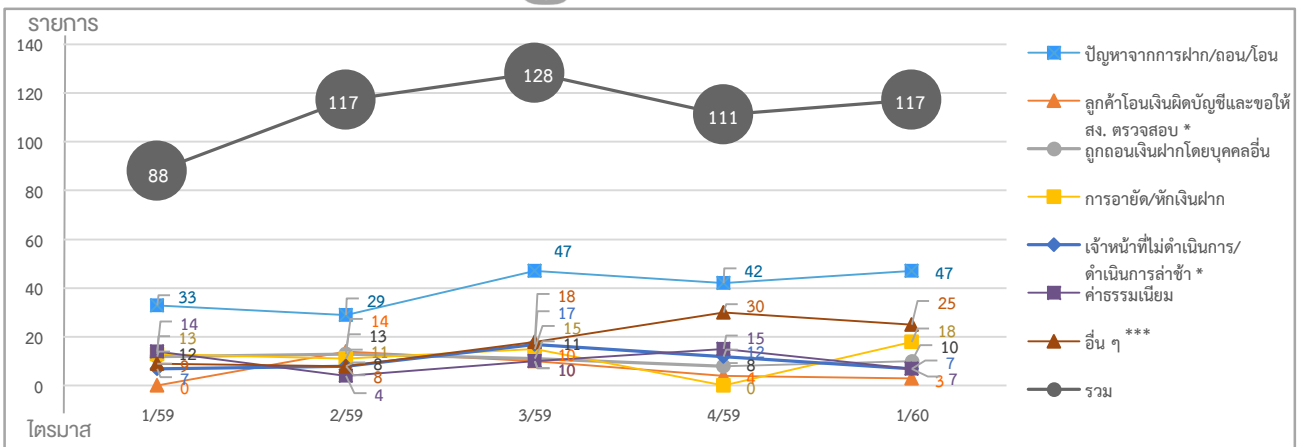
ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่ คือ การไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ และการไม่อนุมัติสินเชื่อโดยไม่ระบุเหตุผล



* ไม่รวมรายการที่แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้

เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทสินเชื่อพบว่า ในไตรมาส 1/2560 **สินเชื่อบัตรเครดิต** มีจำนวนมากที่สุดโดยปัญหาหลักยังคงเป็นเรื่องเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหักทวงและปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนสินเชื่อบัตรเครดิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่ไตรมาส 4/2559 เนื่องจากพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วน และปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รองลงมาเป็นสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เพิ่มขึ้น 6 รายการ โดยปัญหาหลักยังคงเป็นเรื่องค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย เช่น การถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับเนื่องจากการชำระหนี้ล่าช้าทำให้เงินที่ชำระไม่เพียงพอค้างวด และไม่ทราบลำดับการตัดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รวมถึง กรณีสถาบันการเงินคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เป็นไปตามที่ตกลง เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในไตรมาส 4/2559 เนื่องจากปัญหาเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้น ในขณะที่ Hire Purchase แม้ว่าเรื่องร้องเรียนลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 4 รายการ แต่ปัญหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม เช่น การถูกเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้/ค่าดำเนินการยึดรถยนต์เป็นจำนวนเงินสูง เป็นต้น

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน

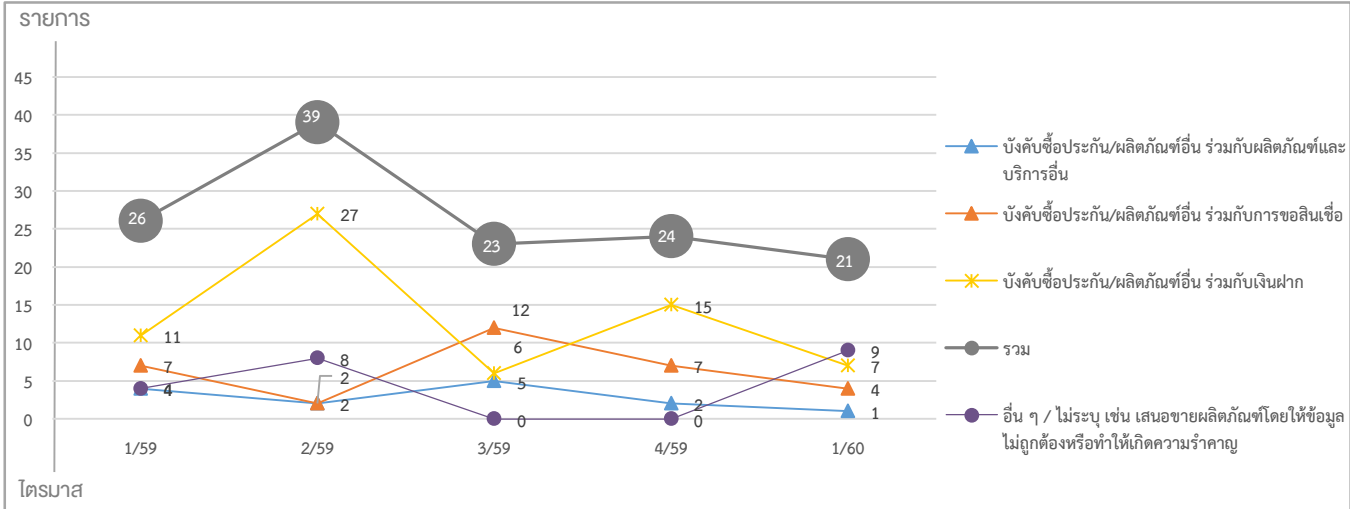


* ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และเพิ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินผิดบัญชีและขอให้สถาบันการเงินตรวจสอบ

*** เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง สถาบันการเงินไม่ให้เปิดบัญชีเงินฝาก/ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และผลกระทบจากการปิดสาขา

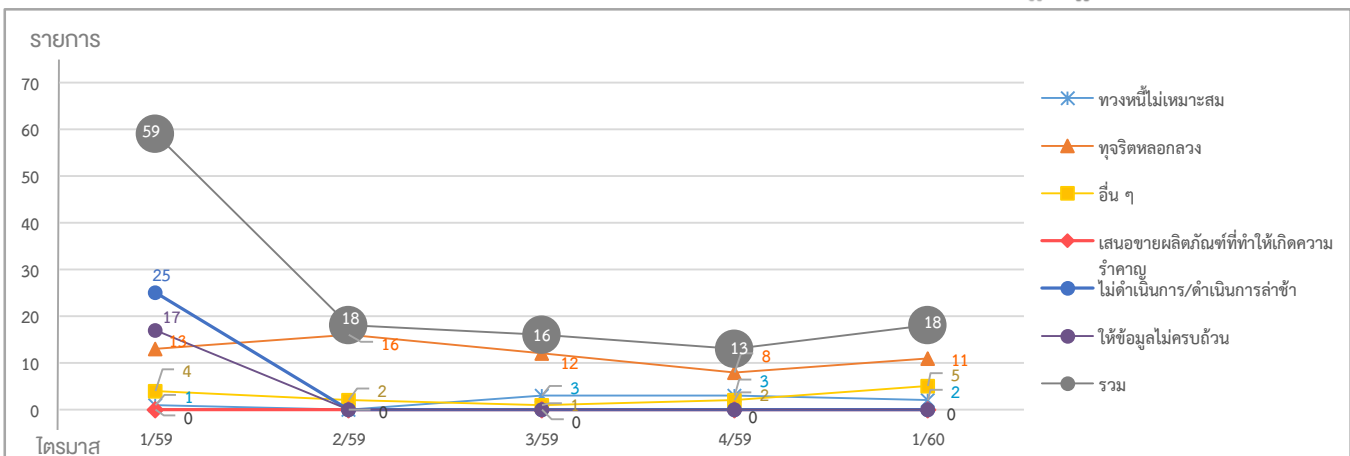
ในไตรมาส 1/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 117 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 6 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอน โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน ฝากเงินแต่เครื่องนับเงินไม่ครบ หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รongลงมาเป็นเรื่องการอายัดและหักบัญชีเงินฝากเพื่อหักกลบหนี้ การไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการต่างๆ และการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น

3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



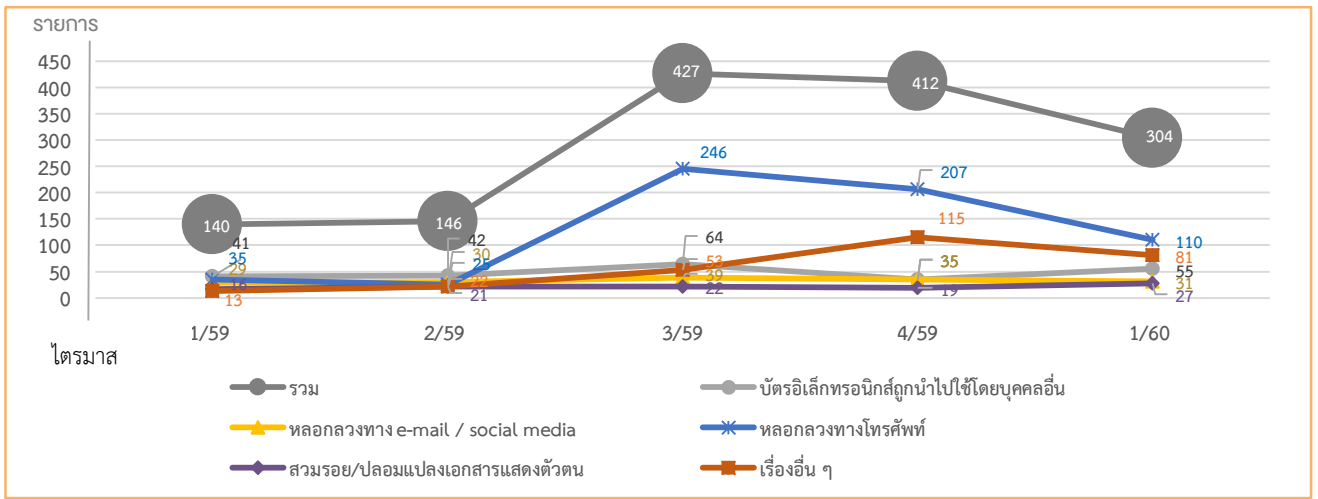
ในไตรมาส 1/2560 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 21 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 3 รายการ เรื่องร้องเรียนหลักเป็นกรณีพนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง / เกินจริง อย่างไรก็ตาม การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก และสินเชื่อ มีปริมาณลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 8 รายการ และ 3 รายการตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาการบังคับขายบัตรเดบิตพ่วงประกัน รongลงมาเป็นกรณีเจ้าหน้าที่ให้ทำสินเชื่อพร้อมกับการทำประกันชีวิตร่วมด้วย โดยอ้างว่าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากที่ ธปท. ได้ออกหนังสือเวียนเรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (5 มกราคม 2560) เพื่อกำกับให้ สง. ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ ควบคุมดูแล และตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยเน้นย้ำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์พื้นฐานอื่น ๆ ต้องไม่บังคับขายประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsorce)



ในไตรมาส 1/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsorce) จำนวน 18 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 5 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลัก ได้แก่ การทุจริตหลอกลวงโดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsorce เช่น พนักงานทำธุรกรรมแทนลูกค้า พนักงานเรียกค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้สินเชื่อ และการปฏิบัติของพนักงานไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย เป็นต้น

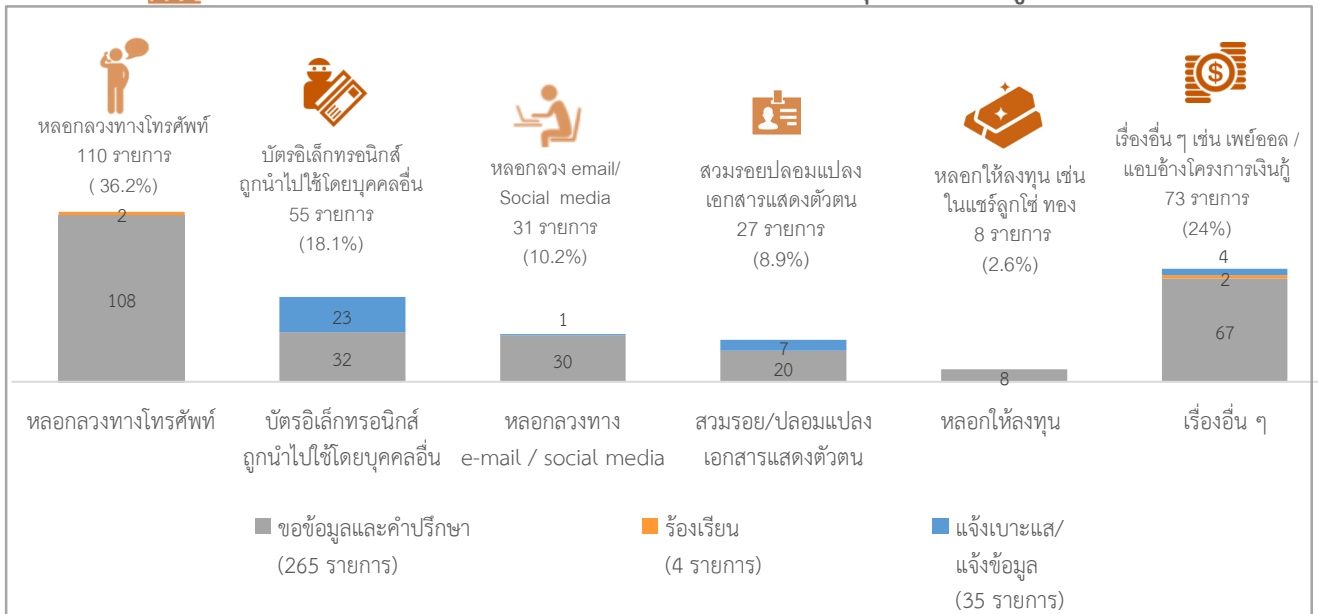
สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงินไตรมาส 1/60



ในไตรมาส 1/2560 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 304 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 108 รายการ (26.2%) ส่วนใหญ่เป็นภัยทางการเงินจากการ**บล็อกกลางทางโทรศัพท์** จำนวน 110 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 97 รายการ (46.8%) อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากไม่ได้รับความเสียหาย แต่เป็นการโทรมาสอบถามข้อมูล และแจ้งเบาะแสว่าเป็นการหลอกลวงรูปแบบแก๊ง Call Center โดยส่วนใหญ่อ้างตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สปท. หรือเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ประสานงานมาเพื่อแจ้งว่าจะอายัดบัญชีเงินฝาก เนื่องจากบัญชีเคลื่อนไหวผิดปกติ/เป็นบัญชีต้องสงสัย นอกจากนี้ มีการอ้างตนเป็นเจ้าของที่สถาบันการเงินแจ้งว่าได้รับอนุมัติสินเชื่อ/มีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการโดยที่ลูกค้าไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินดังกล่าว รองลงมาเป็นเรื่อง**บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น** 55 รายการ (บัตรเครดิต 50 รายการ บัตรเดบิต/ATM 5 รายการ) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 20 รายการ (57.1%) และ**บล็อกกลางทาง e-mail /social media** 31 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 4 รายการ (11.4%)

ภัยทางการเงินที่เพิ่มขึ้นในเรื่องอื่น ๆ เช่น การสอบถามเกี่ยวกับ **บจ. เพย์บอล กรุ๊ป** ที่ไม่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) จาก สปท. 24 รายการ ซึ่ง สปท. ได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษบริษัทดังกล่าวต่อกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจแล้ว และได้แนะนำประชาชนให้เลิกใช้บริการ e-Money จากผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจากทางทหารเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบการแอบอ้างโครงการปล่อยเงินกู้ 16 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 78 รายการ (82.9%) โดยอ้างว่ามีเงินทุนจากต่างประเทศที่ได้รับการตรวจสอบ/รับรองจาก สปท. เพื่อปล่อยสินเชื่อประเภทไม่มีหลักประกันดอกเบี้ยต่ำผ่านศูนย์วิสาหกิจชุมชน/ชมรมพัฒนาอาชีพ ซึ่งมีเจตนาทำให้ประชาชนหลงเชื่อเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นสมาชิก

สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



ข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ออกเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส ไตรมาส 1/60

การขอข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 8,451 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 38 รายการ (0.5%) แบ่งเป็น

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

3,538 รายการ (41.9%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 72 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และรองลงมาคือปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน เงินฝาก

พันธบัตรและตราสารหนี้ 1,993 รายการ (23.6%) ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร โดยเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 457 รายการ

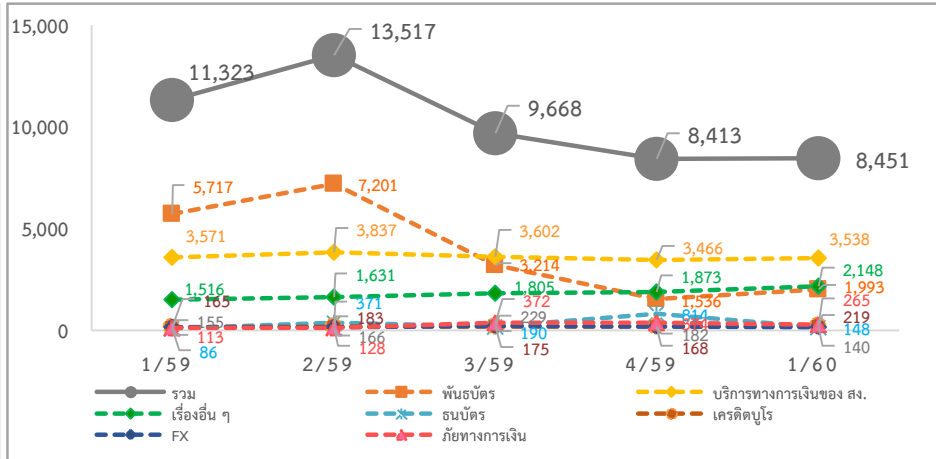
ภัยทางการเงิน 265 รายการ (3.1%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 109 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมา เป็นปัญหาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น

เครดิตบูโร 219 รายการ (2.6%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 51 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

ธนบัตร 148 รายการ (1.7%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 666 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรสภาพเก่า/ชำรุด และรองลงมา เกี่ยวกับธนบัตรหมุนเวียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 140 รายการ (1.7%) ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 42 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนเงินและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

เรื่องอื่น ๆ 2,418 รายการ (25.4%) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน รองลงมาคือ การขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป



ให้ออกเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 82 รายการ สรุปได้ดังนี้

การให้ออกเสนอแนะ 63 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเสนอให้มีการลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน และเรื่องอื่น ๆ เช่น เสนอให้มีการลดผ่อนผันเงินไขการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ รองลงมาเป็นเรื่องกฎหมาย/ระเบียบวิธีปฏิบัติ/เกณฑ์/นโยบาย บางรายระบุเกี่ยวกับการไม่ให้ธนาคารพาณิชย์ขายประกัน และการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

การแจ้งเบาะแส 19 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสบริการทางการเงิน เช่น พฤติกรรมของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สง./Outsource รองลงมาคือเรื่องภัยทางการเงินโดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์

