

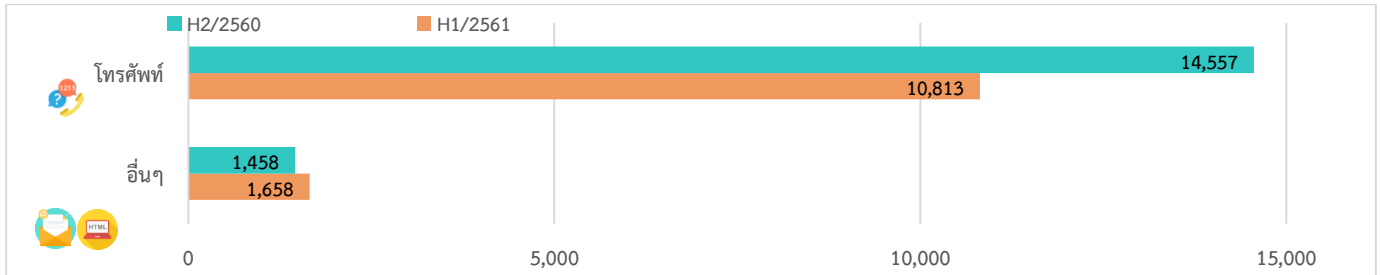
รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ครึ่งปีแรก 2561

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2561)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2561

สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ



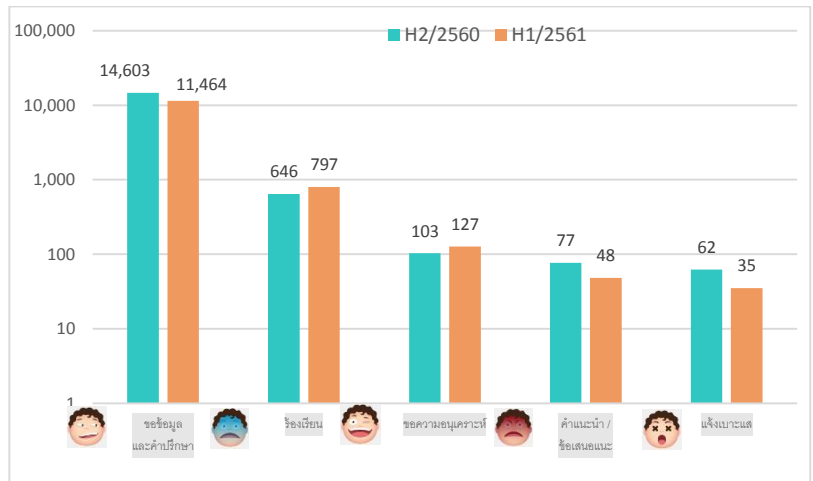
ในครึ่งปีแรก 2561 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 12,471 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 3,544 รายการ (ร้อยละ 22.1) ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ 10,813 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 3,744 รายการ แต่สำหรับช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1,658 รายการ เพิ่มขึ้น 200 รายการ

สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

ในครึ่งปีแรก 2561 ข้อมูลที่บันทึกในระบบ 12,471 รายการ* แบ่งเป็น

■ **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 11,464 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน (สง.) เช่น การขอคำปรึกษาเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้ และเรื่องอื่นๆ เช่น การขอข้อมูล สง.

■ **ร้องเรียน** 797 รายการ ส่วนใหญ่ (701 รายการ) เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของ สง. เช่น ปัญหาการคิดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม ปัญหาฝาก/ถอน/โอน พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า รวมถึงเรื่องค่าธรรมเนียมของสินเชื่อเช่าซื้อ ที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เป็นธรรม



คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะ 48 รายการ ได้แก่ การเสนอแนะเรื่อง SLA ในการไถ่ถอนหลักประกันกรณี Refinance เห็นว่า สง. กำหนดไว้ 25 วันทำการ นานเกินไป การคิดค่าธรรมเนียมกรณี Refinance ก่อนครบกำหนดในอัตราร้อยละของวงเงินกู้ครั้งแรก ควรกำหนดเป็นร้อยละของยอดเงินต้นคงเหลือ **แจ้งเบาะแส** 35 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นเรื่องการหลอกให้ลงทุน **ขอความอนุเคราะห์** 127 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้

นอกจากนี้ มีข้อมูลเรื่องขอความอนุเคราะห์หรือร้องเรียนบริการทางการเงินผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ในครึ่งปีแรก 2561 ได้แก่ การขอความช่วยเหลือกรณีผิดนัดชำระสินเชื่อเช่าซื้อและถูกคิดค่าธรรมเนียมในอัตราสูง และร้องเรียนการไม่โอนกรรมสิทธิ์ยานพาหนะที่เช่าซื้อ

สามารถดูข้อมูลความคืบหน้าการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพิ่มเติมได้ที่ :

■ ประกาศ ธพท. ที่ สกส. 1/2561 การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

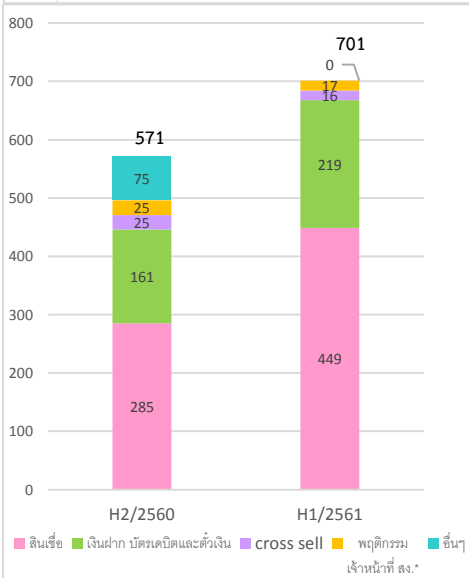
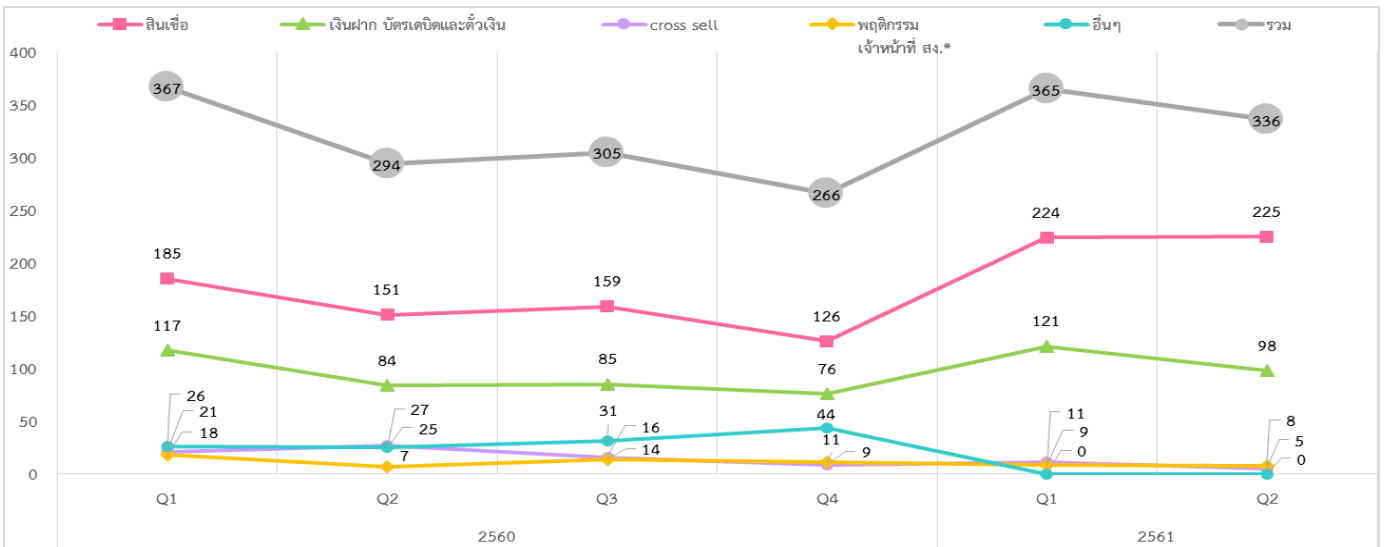
<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610034.pdf>

■ ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

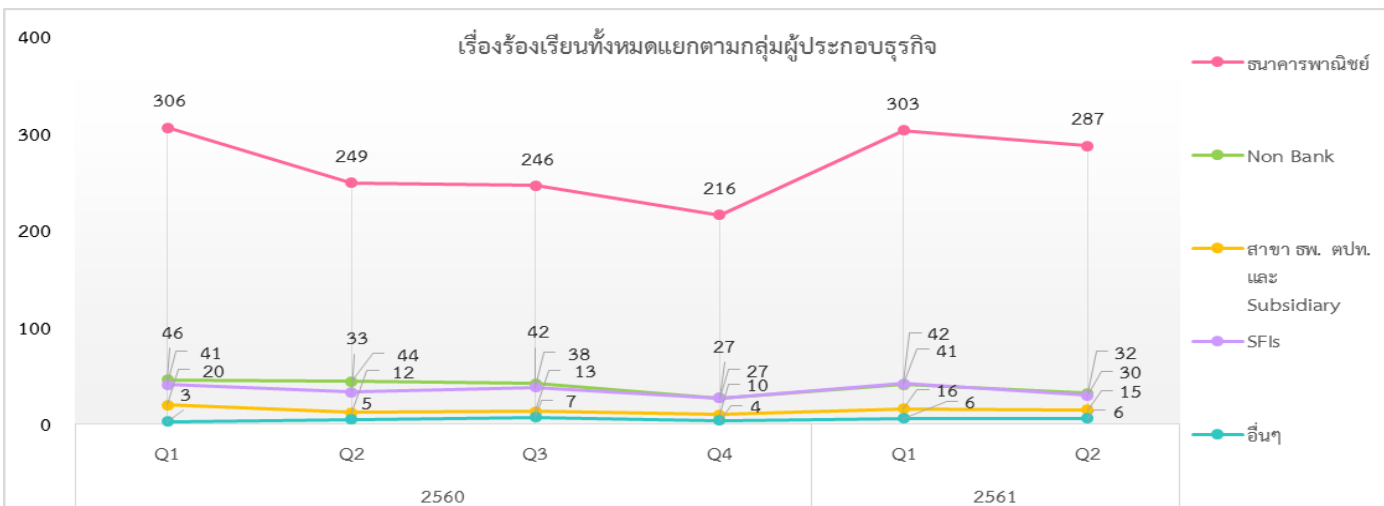
<https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/Pages/productdisclosure.aspx>

■ ข้อมูลด้านการกำกับดูแล (<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/MarketConductSupervision.aspx>)

แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียน



ในครึ่งปีแรก 2561 เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน มีจำนวน 701 รายการ เพิ่มขึ้นจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 130 รายการ (ร้อยละ 22.8) โดยเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ ยังคงมีจำนวนสูงสุด ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องพหุกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง เรื่องค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ตามลำดับ รองลงมาเป็นเรื่องเงินฝากและตัวเงิน ที่ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน พหุกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง และการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น สำหรับแนวโน้มเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นทั้งเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ และเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก บัตรเดบิตและตัวเงิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเงินให้สินเชื่อไม่เป็นธรรม การฝาก/ถอน/โอน เช่น ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มได้รับเงินไม่ครบ/ไม่ได้รับเงิน ฝากเงินที่ตู้เอทีเอ็มเงินเข้าไม่ครบ โอนเงินแต่ไม่เข้าบัญชี เป็นต้น

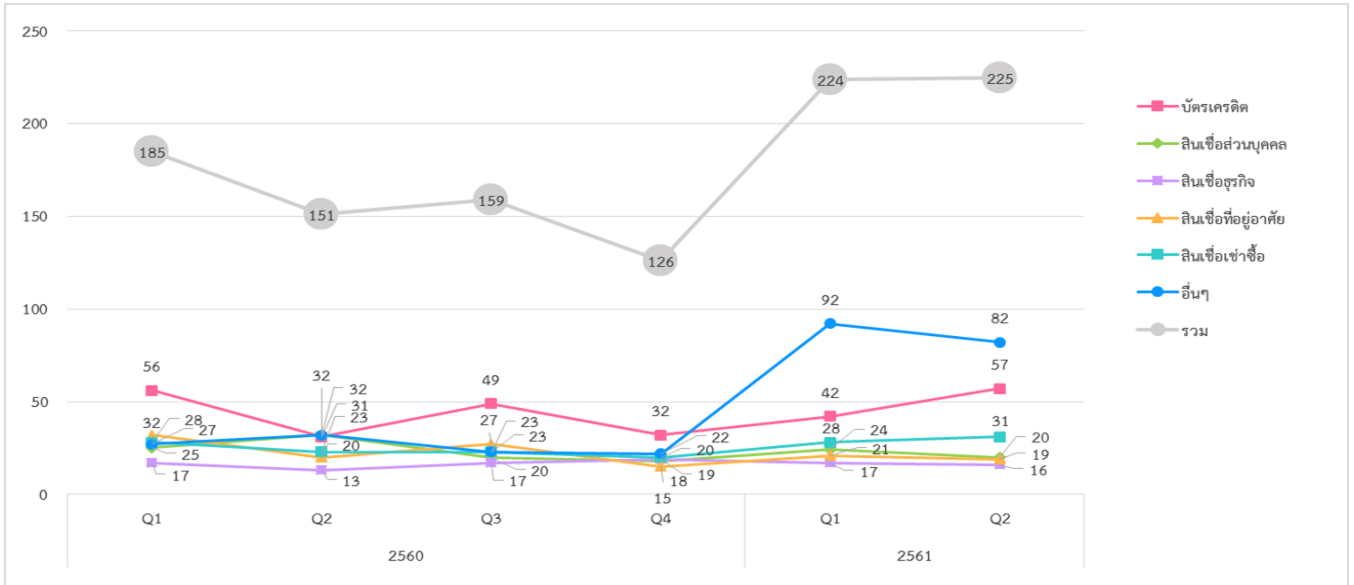
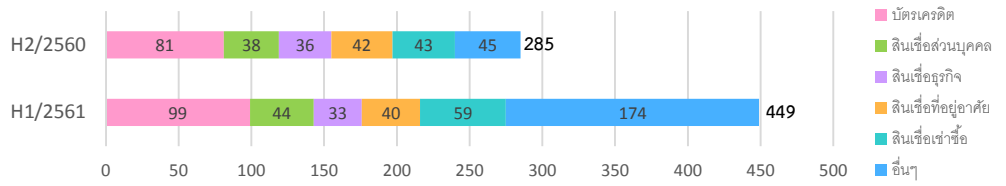


ไตรมาส 2 ปี 2561 สง. ทุกกลุ่ม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงจากไตรมาสก่อนหน้า และในปี 2562 ธปท. จะขยายขอบเขตการกำกับดูแลด้าน Market conduct ให้ครอบคลุม SFI บริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Nano finance) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการด้านนี้ให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

* ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2559 มีการปรับปรุงหมวดหมู่การบันทึกข้อมูล โดยเรื่องร้องเรียนด้านพหุกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพหุกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อจะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ โดยไม่บันทึกรวมกับหมวดพหุกรรมและเจ้าหน้าที่ สง. แบบเดิม
 ** ไม่นับรวมธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สง. ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของ ธปท. และที่ไม่ได้ระบุ สง.

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



ในครึ่งปีแรก 2561 เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 449 รายการ เพิ่มขึ้นจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 164 รายการ (ร้อยละ 57.5) โดยเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่

■ **บัตรเครดิต** ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง การปฏิเสธรายการเรียกเก็บค่าสินค้าหรือบริการของร้านค้า ซึ่งลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับบริการไม่เป็นไปตามที่ตกลง การไม่ได้รับสิทธิตามโปรโมชั่น นอกจากนี้ ยังมีเรื่องการแจ้งยกเลิกบัตรเครดิตแล้ว แต่ สง. ไม่ดำเนินการและยังมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม/ค่าติดตามทางกฎหมาย เป็นต้น

■ **เช่าซื้อ** ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เงินต้น/ยอดหนี้ ไม่ถูกต้อง ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ที่ลูกค้าเห็นว่าคำนวณไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม เช่น ค่าติดตามทางกฎหมาย ดอกเบี้ยหรือค่าปรับล่าช้า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง เป็นต้น นอกจากนี้ มีกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจลำดับการตัดชำระหนี้ ที่ทำให้เกิดยอดหนี้ค้างชำระ เนื่องจากถูกตัดชำระค่าธรรมเนียมก่อน

■ **สินเชื่อบุคคล** ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง การคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า เช่น การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล่าช้า การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้า การตรวจสอบสถานะบัญชีล่าช้า (เกิน SLA 14 รายการ จาก 28 รายการ) เป็นต้น

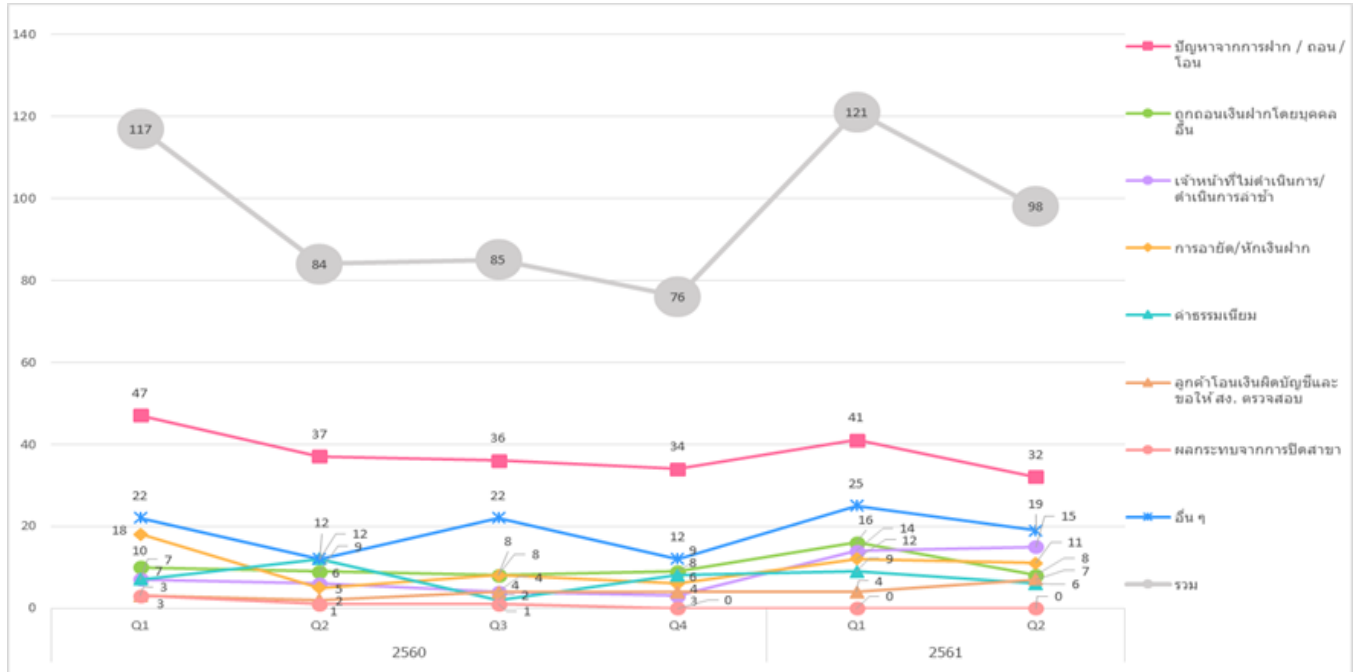
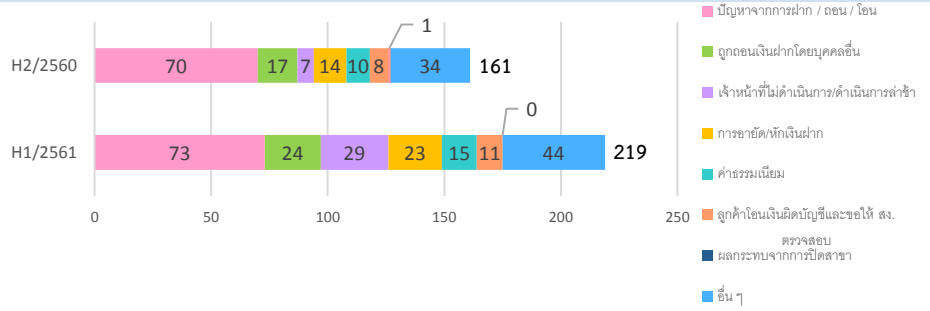
สำหรับเรื่องที่ไม่ใช่ SLA แต่ลูกค้าให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้า เช่น การขอบริการต่าง ๆ ทั้งการเจรจาขอปรับเปลี่ยนสัญญา (ระยะเวลาผ่อน/ดอกเบี้ย) เนื่องจากพบข้อผิดพลาดหรือไม่ตรงกับที่ตกลง การทักท้วงหรือสอบถามรายการใช้บัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/Refinance ล่าช้า ดำเนินการปิดหรือยกเลิกบัตรล่าช้า รวมถึงการติดตามเรื่องร้องเรียนต่างๆ

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการบริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การสมัครบัตรเครดิต แต่ธนาคารอนุมัติบัตรเครดิตประเภทอื่นที่ไม่ได้สมัคร และส่งบัตรดังกล่าวไปให้ผู้ร้องเรียน จัดว่าเป็นการบังคับลูกค้าให้ถือผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่ลูกค้าไม่ได้สมัคร ซึ่งเป็นเรื่องที่ ธปท. ได้สื่อสารถึงแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การอนุมัติผลิตภัณฑ์ตามความยินยอมของลูกค้า หรือการให้สิทธิ์ลูกค้าเลือกบริษัททำประกันภัยตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล เป็นต้น

* ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2561 มีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการบันทึกข้อมูล โดยบันทึกเรื่องร้องเรียนประเภทที่ไม่สามารถระบุผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน เช่น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลักประกัน/สิทธิตามสัญญา ปัญหาของผู้ค้าประกัน เรื่องในกระบวนการทางศาล ไว้ในหมวดหมู่อื่นๆ ทำให้การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อประเภทอื่นๆ มีจำนวนสูง

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



* ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2561 มีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการบันทึกข้อมูล โดยบันทึกเรื่องร้องเรียนประเภทที่ไม่สามารถระบุผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน เช่น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลักประกัน/สิทธิตามสัญญา ปัญหาของผู้ค้าประกัน เรื่องโน้ตระบบการทางศาล ไว้ในหมวดหมู่อื่นๆ ทำให้การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อประเภทอื่นๆ มีจำนวนสูง

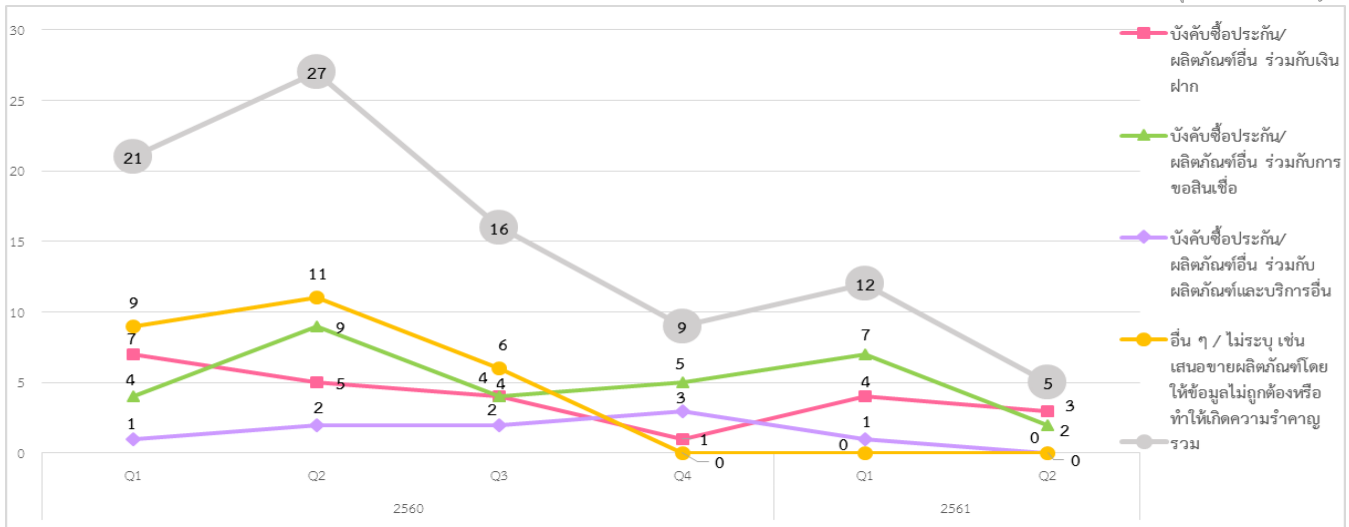
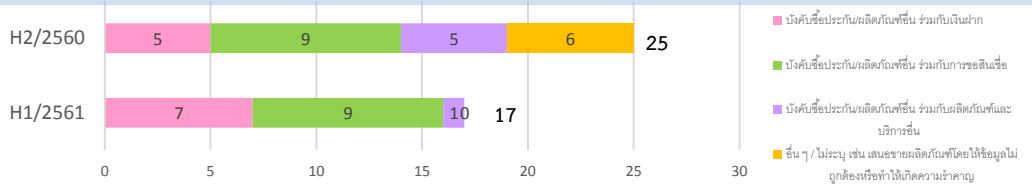
ในครึ่งปีแรก 2561 เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงินมีจำนวน 219 รายการ เพิ่มขึ้นจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 58 รายการ (ร้อยละ 36.0) โดยเรื่องร้องเรียนสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน** ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ (เกิน SLA 15 รายการ จาก 73 รายการ) ได้แก่ การฝากเงินแต่ยอดเข้าไม่ครบ การโอนเงินแต่ไม่เข้าบัญชีปลายทาง รวมถึงการถอนเงินแต่ไม่ได้รับหรือได้รับไม่ครบ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาจากการทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่และการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง e-banking
 - **เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** เช่น ดำเนินการล่าช้าในการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ใหม่แทนหมายเลขเดิมที่ใช้งาน True wallet และโอนย้ายเงินคงเหลือใน wallet ได้รับใบแจ้งยอดบัญชีเงินฝากล่าช้า ยกเลิกบัตรเอทีเอ็มล่าช้า ดำเนินการล่าช้ากรณีถอนเงินจากเอทีเอ็มแต่เงินไม่ออก ส่งเช็คกรณีเช็คคืนล่าช้า ตรวจสอบล่าช้ากรณีบุคคลอื่นสวมรอยเปิดบัญชีเงินฝาก
 - **ถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการถูกถอนเงินโดยที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้ทำรายการ การถูกปลอมแปลงเอกสารการถอนเงิน โอนเงิน รวมถึงกรณีเจ้าหน้าที่ สง. ทูจจริต โดยมีเรื่องที่น่าสนใจ คือ กรณีผู้ร้องเรียนหลายรายถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์หลอกถามข้อมูลส่วนตัวและนำไปสมัครใช้ Internet banking รวมทั้งหลอกขอรหัส OTP เพื่อโอนเงินออกจากบัญชี
- นอกจากนี้ ยังมีเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง เช่น การขายประกันโดยแจ้งว่าเป็นการออมเงิน/สะสมทรัพย์ ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นเงินฝาก การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนในการทำบัตรเดบิตใหม่

* เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก กรณีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง บันทึกอยู่ในเรื่องอื่นๆ

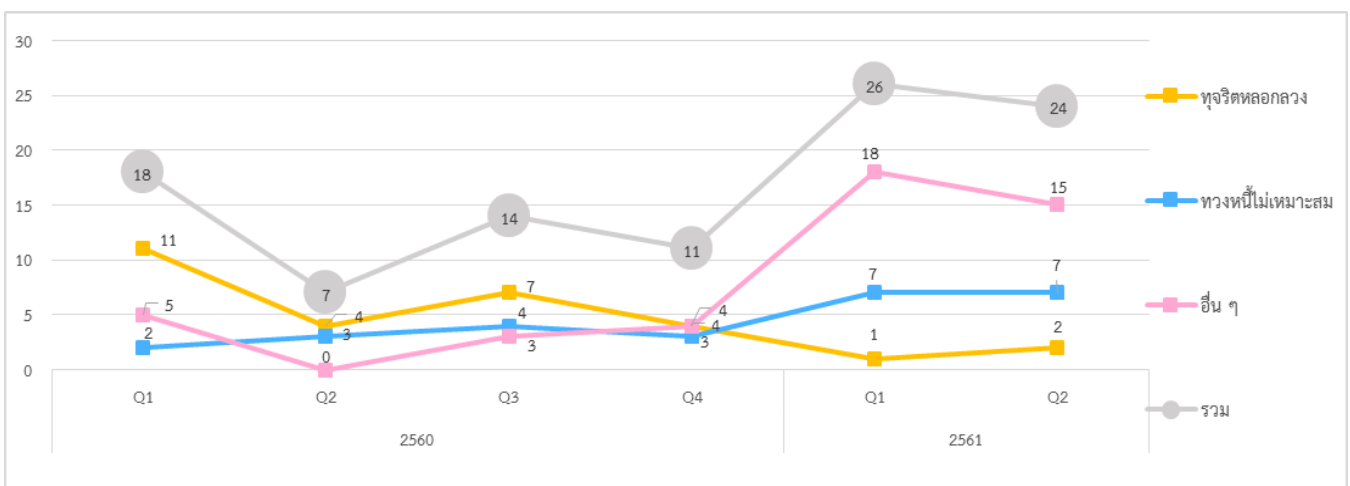
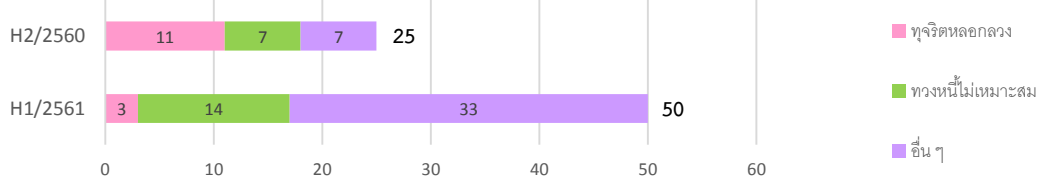
รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

3. การร้องเรียนด้าน cross sell



ในครึ่งปีแรก 2561 เรื่องร้องเรียนด้าน cross sell จำนวน 17 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 8 รายการ (ร้อยละ 32.0) โดยเรื่องร้องเรียนหลัก คือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่นร่วมกับการขอสินเชื่อ รองลงมาคือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่นร่วมกับเงินฝาก ส่วนใหญ่เป็นการเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยไม่ขออนุญาตหรือครบถ้วน เช่น ชักชวนให้ทำประกันโดยเข้าใจว่าเป็นเงินฝากที่ให้ผลตอบแทนสูง การบังคับขายบัตรเครดิตพ่วงประกัน และการบังคับซื้อประกัน ร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่น เช่น การบังคับให้ทำประกันในการเข้าสู่นิรภัย

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมเจ้าหน้าที่ outsource)

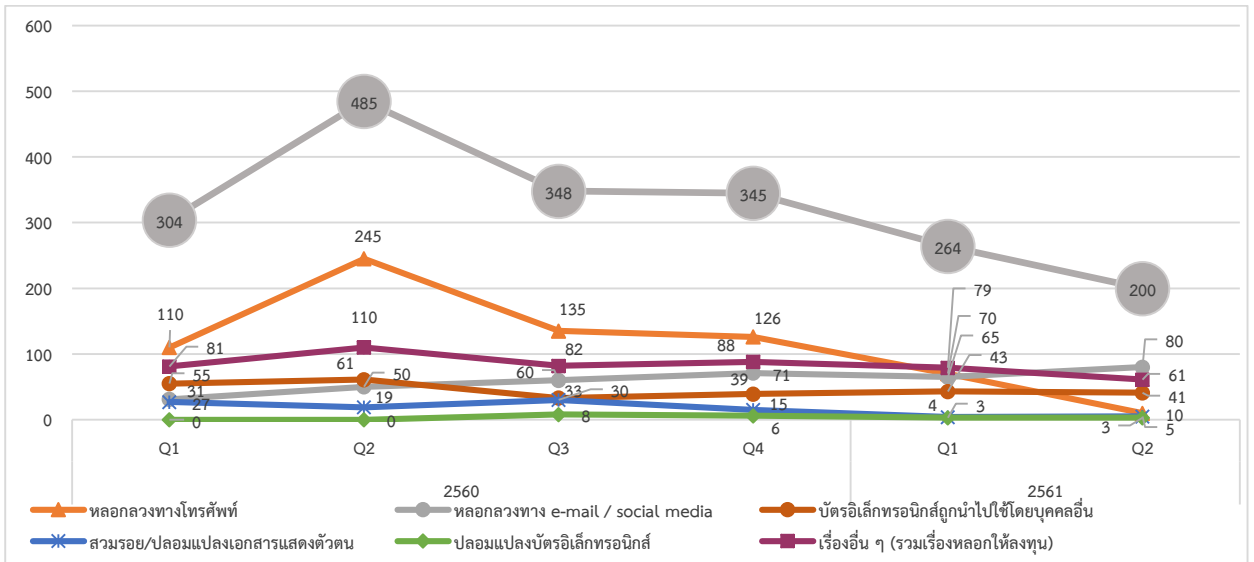
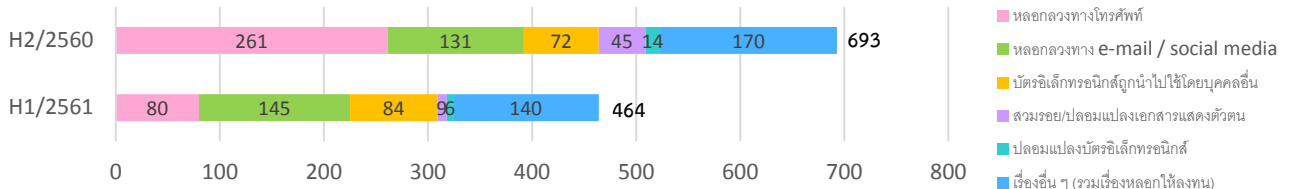


ในครึ่งปีแรก 2561 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมเจ้าหน้าที่ outsource) มีจำนวน 50 รายการ เพิ่มขึ้น 25 รายการ (ร้อยละ 100.0) เมื่อเทียบกับครึ่งปีหลัง 2560 โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง พฤติกรรมการทวงหนี้ไม่เหมาะสม จากการข่มขู่ลูกค้า และโทรรบกวนบ่อยครั้ง รองลงมาเป็นเรื่อง ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สง. ทุจริต/หลอกลวง ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของหมวดหมู่นี้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญเกิดจากการปรับหมวดหมู่การบันทึกข้อมูลตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2559*

* ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2561 มีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการบันทึกข้อมูล โดยบันทึกเรื่องร้องเรียนประเภทที่ไม่สามารถระบุผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน เช่น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลักประกัน/สิทธิตามสัญญา ปัญหาของผู้ค้าประกัน เรื่องในกระบวนการทางศาล ไว้ในหมวดหมู่อื่นๆ ทำให้การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อประเภทอื่นๆ มีจำนวนสูง

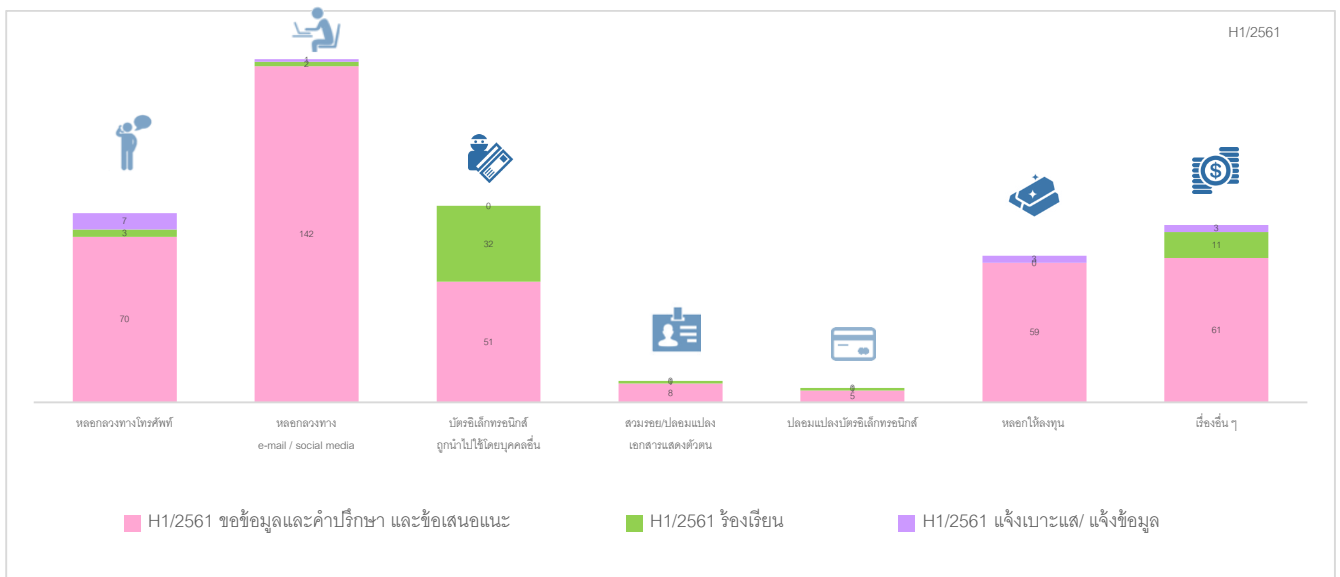
* ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2559 มีการปรับปรุงหมวดหมู่การบันทึกข้อมูล โดยเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ โดยไม่นับที่รวมกับหมวดหมู่พฤติกรรมและเจ้าหน้าที่ สง. แบบเดิม

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



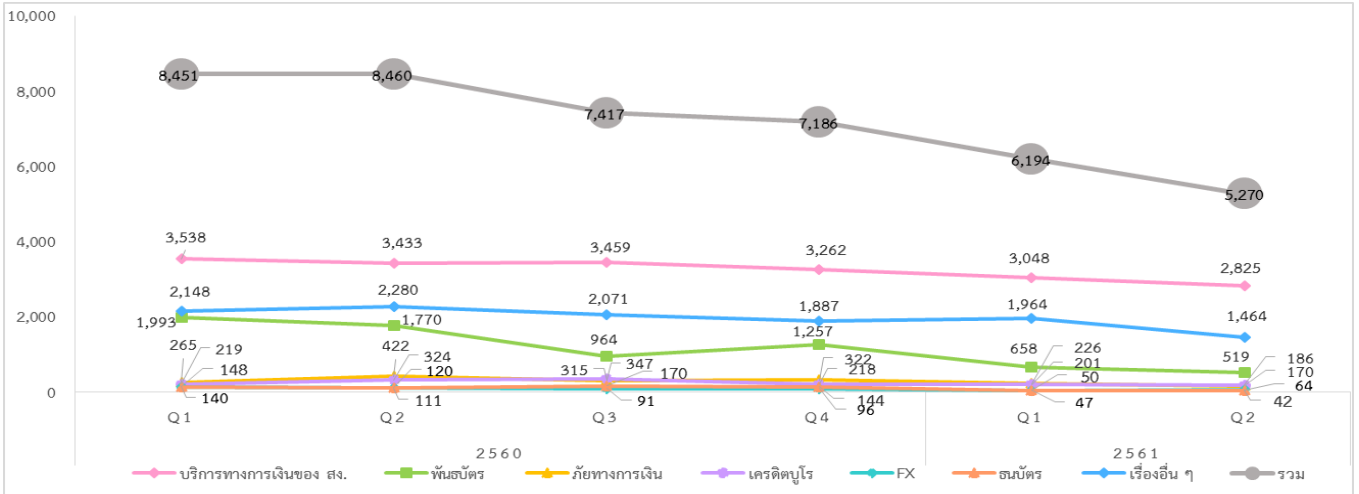
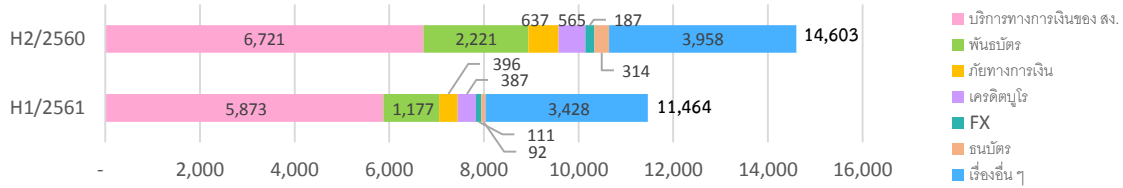
ในครึ่งปีแรก 2561 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภัยทางการเงิน 464 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 229 รายการ (ร้อยละ 33.0) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการขอคำปรึกษาและแจ้งเบาะแสการหลอกลวงทาง e-mail/social media 80 รายการ คือการถูกหลอกลวงให้โอนเงินจากชาวต่างชาติที่ติดต่อผ่าน Facebook โดยอ้างว่าได้โอนเงินหรือส่งพัสดุมาให้และต้องจ่ายค่าธรรมเนียม/ค่าภาษีก่อน การถูก Hack อีเมลล์และเปลี่ยนบัญชีผู้รับโอนเงินชำระค่าสินค้า การหลอกให้จ่ายค่าดำเนินการในการกู้เงิน การหลอกซื้อหรือขายของทางออนไลน์ รวมถึงการชักชวนให้ร่วมลงทุนทั้งในและต่างประเทศ รองลงมาเป็นเรื่องบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นและถูกปลอมแปลงบัตร การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊ง call center การหลอกให้ลงทุน 39 รายการ เช่น การชักชวนให้ร่วมลงทุนในเงินดิจิทัล onecoin และหลอกให้ลงทุนในบริษัทหรือโครงการต่างๆ เช่น บ.พันปีกรู๊ป โดยอ้างว่าเป็นโครงการเงินกู้ที่ได้รับการช่วยเหลือจาก UN และธุรกิจแชร์ลูกโซ่ รวมถึงการหลอกลวงซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ และการหลอกลวงวิธีอื่นๆ 22 รายการ เช่น หลอกให้สมัครสมาชิกกับบริษัทที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายเป็นแชร์ลูกโซ่

สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงินครึ่งปีแรก 2561 แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา และการให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา



ในครึ่งปีแรก 2561 มีการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา จำนวนทั้งสิ้น 11,464 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 3,139 รายการ (ร้อยละ 21.5) เรื่องที่ลดลงส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับพันธบัตรและตราสารหนี้ เนื่องจาก มีพันธบัตรครบกำหนดไถ่ถอนหลายฉบับ โดยมีรายละเอียดการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา ดังนี้

- **บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน** 5,873 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 848 รายการ (ร้อยละ 12.6) ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และรองลงมาคือ ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอนเงินฝาก
- **พันธบัตรและตราสารหนี้** 1,177 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 1,044 รายการ (ร้อยละ 47.0) ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร เนื่องจากพันธบัตรที่ครบกำหนดไถ่ถอนมีปริมาณลดลง
- **ธนบัตร** 92 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 222 รายการ (ร้อยละ 70.7) ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึกประเภทต่าง ๆ และรองลงมาคือเกี่ยวกับธนบัตรหมุนเวียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
- **ภัยทางการเงิน** 396 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 241 รายการ (ร้อยละ 37.8) ส่วนใหญ่หลอกลวงทาง e-mail/social media ให้โอนเงินค่าธรรมเนียม/ค่าภาษี/ค่าดำเนินการต่างๆ รองลงมาเป็นเรื่องบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นและถูกปลอมแปลงบัตร
- **เครดิตบูโร** 387 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 178 รายการ (ร้อยละ 31.5) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร
- **กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX)** 111 รายการ ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 76 รายการ (ร้อยละ 40.6) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ
- **เรื่องอื่น ๆ** 3,428 ลดลงจากครึ่งปีหลัง 2560 จำนวน 530 รายการ (ร้อยละ 13.4) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือการขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน เช่น ข้อมูลใน website ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน และสอบถามเส้นทางเดินทางมา ธปท.

ข้อเสนอแนะ

สถิติการให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ในครึ่งปีแรก 2561 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 83 รายการ แบ่งเป็น

■ **การให้ข้อเสนอแนะ** 48 รายการ ลดลง 29 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของ สง. โดยมีเสนอแนะที่น่าสนใจคือเรื่อง SLA ในการไถ่ถอนหลักประกันกรณี Refinance เห็นว่า สง. กำหนดไว้ 25 วันทำการ นานเกินไป การคิดค่าธรรมเนียมกรณี Refinance ก่อนครบกำหนดในอัตราร้อยละของวงเงินกู้ครั้งแรก ควรกำหนดเป็นร้อยละของยอดเงินต้นคงเหลือ



แจ้งเบาะแส



■ **การแจ้งเบาะแส** 35 รายการ ลดลง 27 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทาง e-mail/social media การหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น การบังคับให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ฟ่งการเปิดบัญชีเงินฝาก และการบังคับขายประกันฟ่งกับการขอสินเชื่อ เป็นต้น