

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ปี 2560

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2560)

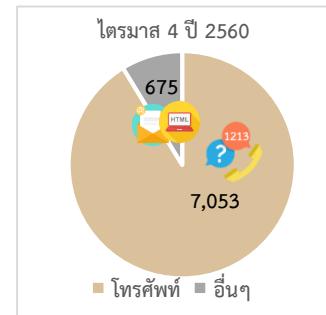
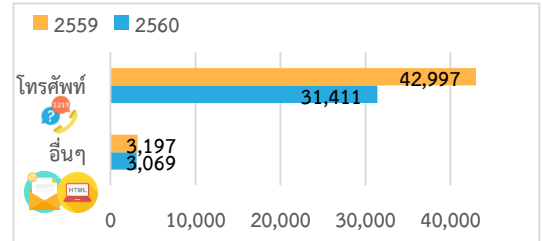
ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 12 มกราคม 2561

สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในปี 2560 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 34,480 รายการ ลดลงจากปี 2559 จำนวน 11,714 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ 31,411 รายการ ลดลงจากปี 2559 จำนวน 11,586 รายการ แต่สำหรับช่องทางอื่น ๆ จำนวน 3,069 รายการ ลดลง 128 รายการ

โดยในไตรมาส 4/2560 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 7,728 รายการ ดังนี้

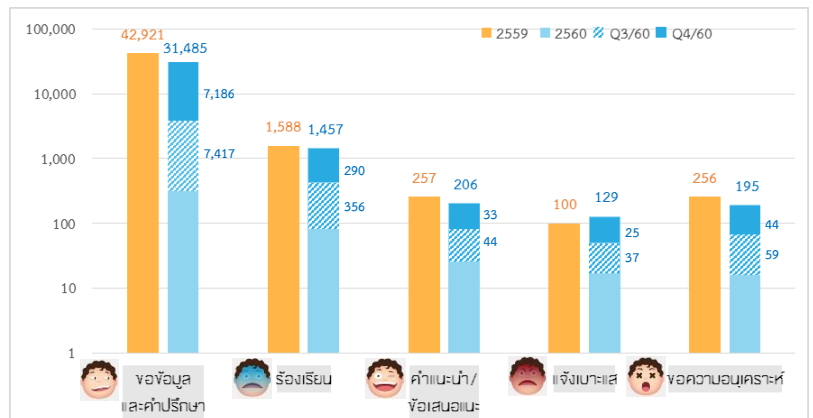
- ช่องทางโทรศัพท์ 7,053 รายการ (ร้อยละ 91.3)
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 6,426 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 6,372 รายการ (ร้อยละ 99.2)
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 627 รายการ
- ช่องทางอื่น ๆ 675 รายการ (ร้อยละ 8.7)
 - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 588 รายการ ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง และโทรสาร
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 87 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานรัฐมนตรี (สนร.) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

ในปี 2560 ข้อมูลที่บันทึกในระบบ 33,472 รายการ* แบ่งเป็น

- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 31,485 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน (สง.) เช่น การขอคำปรึกษาเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้ และเรื่องอื่นๆ เช่น การขอข้อมูล สง.
- **ร้องเรียน** 1,457 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของ สง. เช่น ปัญหาฝาก/ถอน/โอน เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะบัตรเครดิต พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า รวมถึงเรื่องค่าธรรมเนียมของสินเชื่อเช่าซื้อ ที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เป็นธรรม
- **คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะ** 206 รายการ ได้แก่ การเสนอแนะเรื่องการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อของ ธพ. การเพิ่ม สง. และคุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ ค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/โอน ชำเซต ชำธนาคาร ด้วยบัตรหรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ เป็นต้น และกฎหมายหรือเกณฑ์ ต่างๆ ของ ธพ.
- **แจ้งเบาะแส** 129 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ สง.
- **ขอความอนุเคราะห์** 195 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้



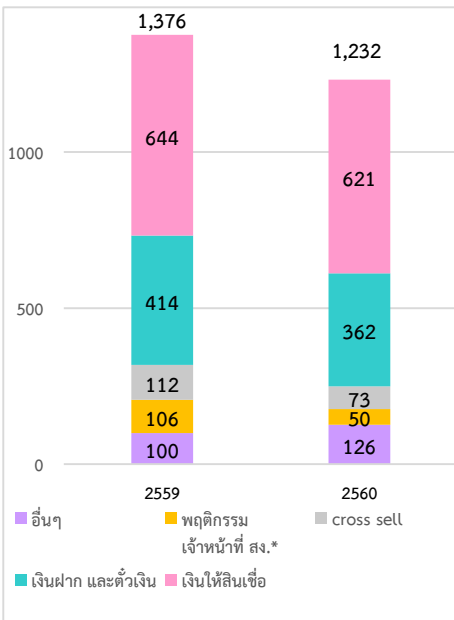
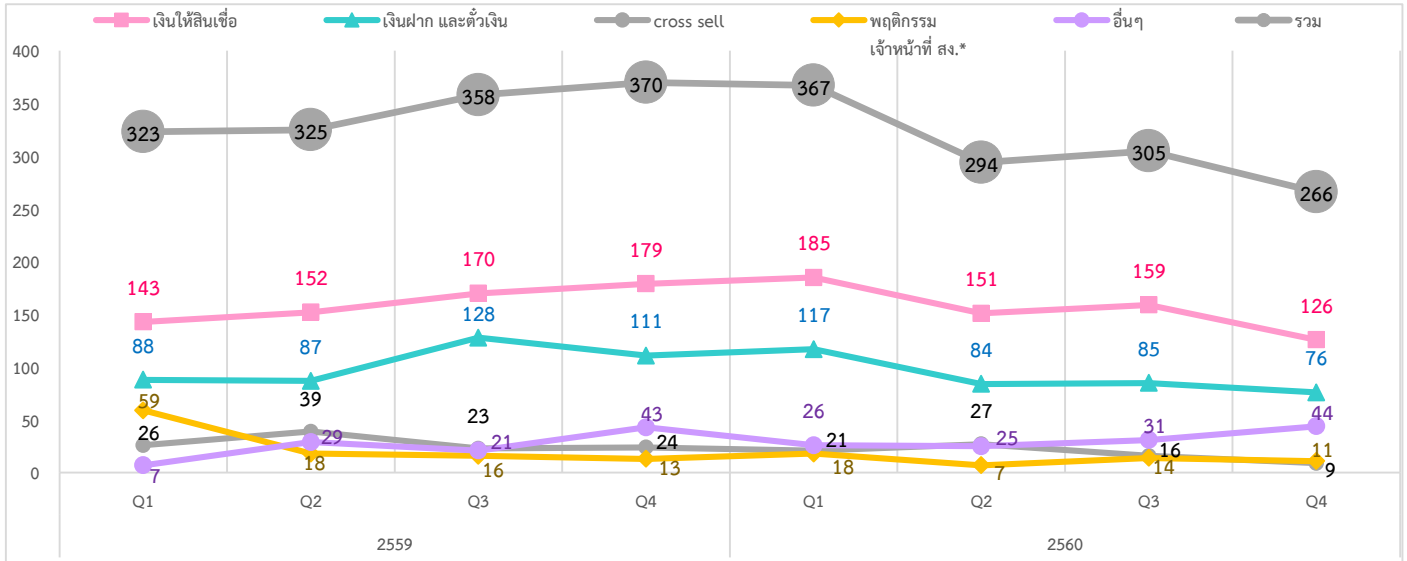
นอกจากนี้ มีข้อมูลเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ในไตรมาส 4/2560 ได้แก่ การคิดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อเช่าซื้อในอัตราสูง การทวงหนี้จากการถูกโจรกรรมบัตรเครดิต การอายัด/หักเงินในบัญชีธนาคาร และการให้บริการผิดพลาดจากการเปิดบัญชีใหม่แต่ธนาคารใส่นามสกุลผิด

สำหรับข้อมูลความคืบหน้าการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

- ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบุคคลรายย่อย (<https://www.1213.or.th/App/MCPD/DepositApp>)
- ข้อมูลด้านการกำกับดูแล (<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/MarketConductSupervision.aspx>)

* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

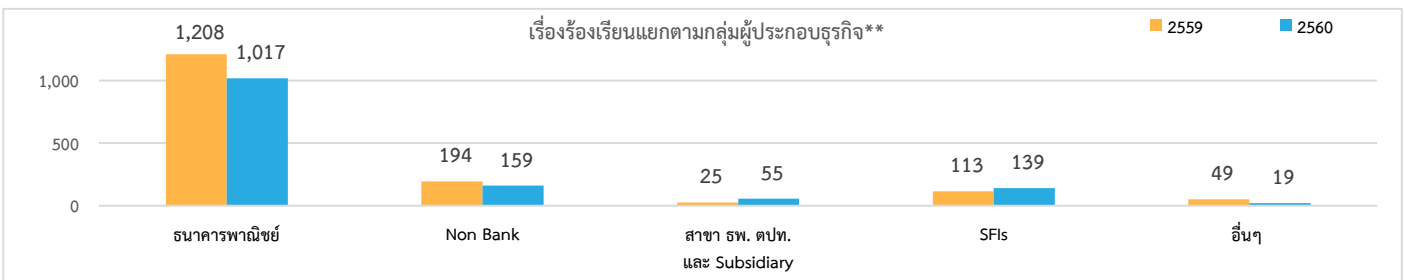
แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียน



ในปี 2560 เรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน มีจำนวนลดลง 144 รายการ (ร้อยละ 11.7) โดยเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ ยังคงมีจำนวนสูงสุด ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้องหรือที่ไม่เป็นธรรม เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า ตามลำดับ รองลงมาเป็นด้านเงินฝากและตัวเงิน ที่ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน การอายัด/หักเงินฝาก และการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น

สำหรับแนวโน้มเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีแนวโน้มลดลง ยกเว้นเรื่องร้องเรียนด้านอื่นๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เช่น ระยะเวลาในการรอคิวใช้บริการที่สาขา นอกจากนี้ มีเรื่องที่น่าสนใจ เช่น พนักงานไม่อธิบายเงื่อนไขบัตรเครดิต กรณีต้องซื้อผลิตภัณฑ์ประกันควบคู่เพื่อสมัครบัตร การเปิดบัตรเครดิตใบใหม่ให้ลูกค้ารายเดิม โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า เป็นต้น และปัญหาจากพหุกรรมเจ้าหน้าที่ให้บริการผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น การสะสมแต้ม หรือการแลกของรางวัลจากแต้มบัตรเครดิต เป็นต้น

ทั้งนี้ สาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้สถิติเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง เกิดจาก ธปท. ได้สื่อสารถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1213 โดยให้ผู้ให้บริการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการก่อนที่จะร้องเรียนผ่านช่องทางของ 1213 เพื่อให้ ศง. เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องและช่วยเหลือประสานงาน หากผู้ใช้บริการไม่ได้รับความช่วยเหลือภายหลังจากที่ได้ติดต่อกับผู้ให้บริการแล้ว ประกอบกับ ศง. เริ่มตระหนักถึงการบริหารจัดการการดูแลเรื่องร้องเรียนมากขึ้น ภายหลังจาก ธปท. สื่อสารแนวทางกำกับดูแลด้านบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ที่จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2561



เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มผู้ประกอบการ ระหว่าง ปี 2559 และ 2560 พบว่า กลุ่มธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) และกลุ่ม Non-bank มีจำนวนลดลงร้อยละ 15.8 และ 18.0 ตามลำดับ

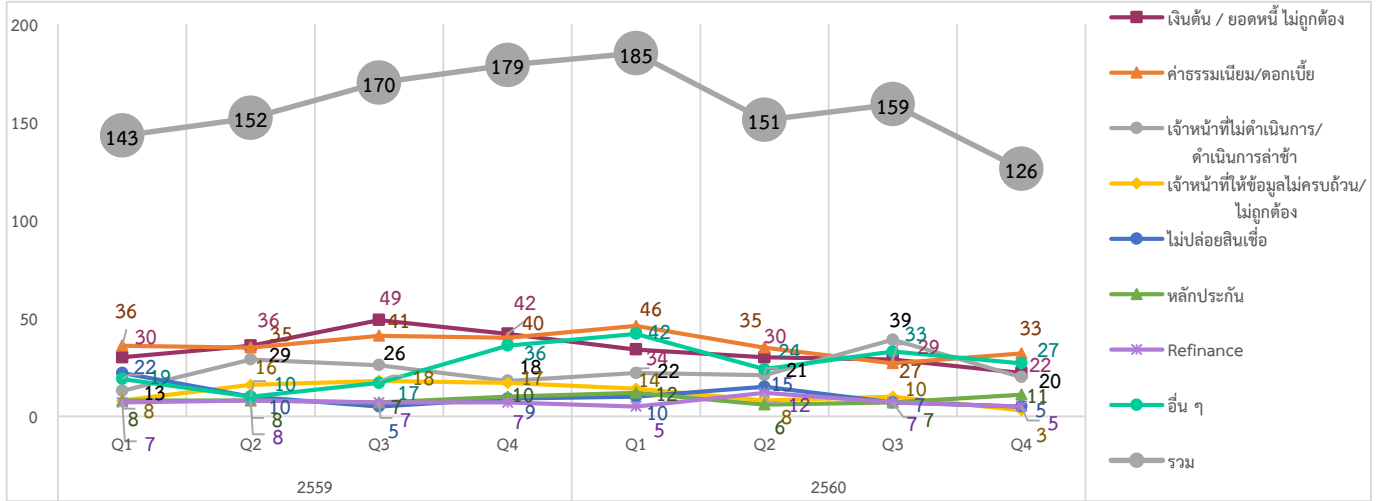
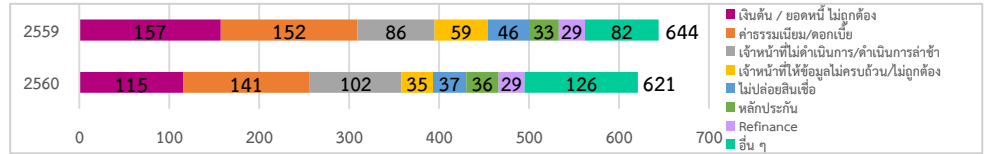
อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มสาขา ธพ. ตปท. และ Subsidiary รวมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น ซึ่งในปี 2561 นี้ ธปท. มีแผนที่จะสนับสนุนให้ SFIs ยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นอย่างยิ่งขึ้น

* ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2559 มีการปรับปรุงหมวดหมู่การบันทึกข้อมูล โดยเรื่องร้องเรียนด้านพหุกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพหุกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ โดยไม่บันทึกรวมกับหมวดพหุกรรมและเจ้าหน้าที่ สง. แบบเดิม

** ไม่นับรวมธนาคารแห่งประเทศไทย (ธพท.) สง. ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของ ธปท. และที่ไม่ได้ระบุ สง.

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



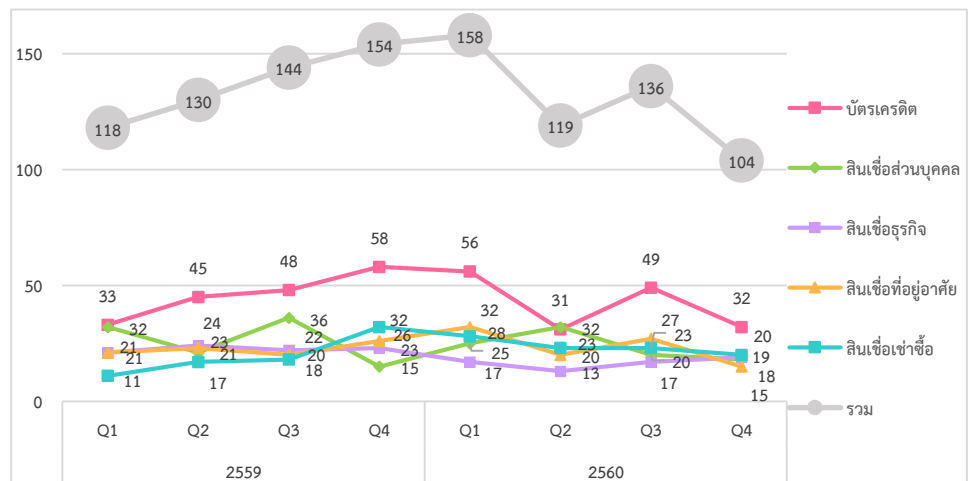
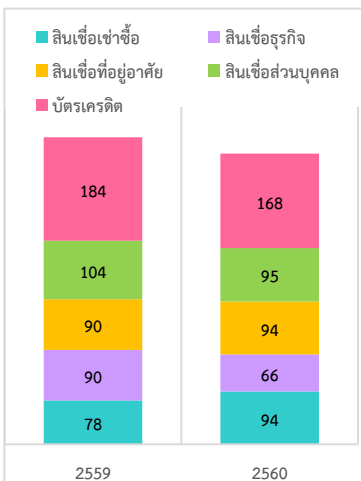
ในปี 2560 เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 621 รายการ ลดลงจากปี 2559 จำนวน 23 รายการ (ร้อยละ 3.6) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง หรือไม่เป็นธรรม** เช่น ค่าติดตามทางกฎหมายหนี้ ดอกเบี้ยหรือค่าปรับล่าช้า เป็นต้น นอกจากนี้ มีกรณีที่ถูกค่าไม่เข้าใจ ลำดับการตัดชำระหนี้ ที่ทำให้เกิดยอดหนี้ค้างชำระ เนื่องจากถูกตัดชำระค่าธรรมเนียมก่อน
- **เงินต้น/ยอดหนี้ ไม่ถูกต้อง** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการปฏิเสธรายการเรียกเก็บค่าสินค้าหรือบริการของร้านค้า ซึ่งลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับการบริการไม่เป็นไปตามที่ตกลง นอกจากนี้ ยังมีเรื่องการยกเลิกบัตรเครดิตแล้ว แต่ยังมีรายการเรียกเก็บ
- **เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน การสอบถามเกี่ยวกับเรื่องค่าปรับหรือค่าธรรมเนียม การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ล่าช้า (เกิน SLA 15 รายการ จาก 23 รายการ) เป็นต้น

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

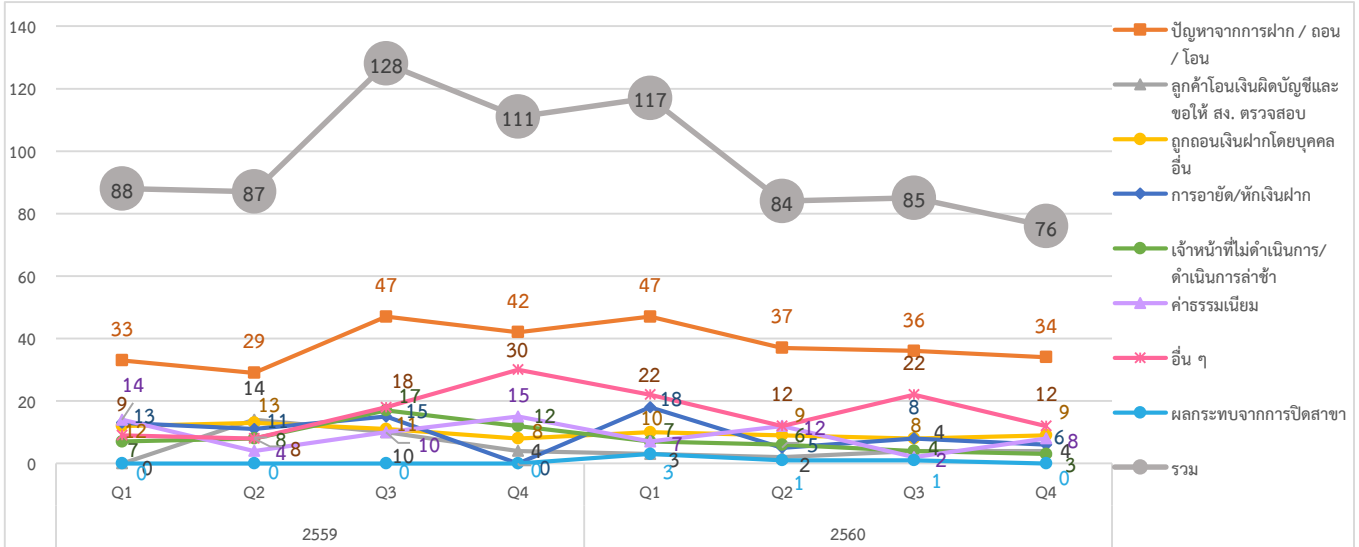
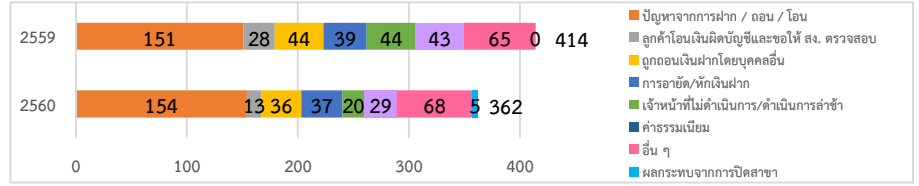
สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ลดลง ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง**เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** ลดลง 42 รายการ และรองลงมาเป็นเรื่อง**เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง** ลดลง 24 รายการ ทั้งนี้ มีเรื่องน่าสนใจเกี่ยวกับการบริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การอนุมัติบัตรเครดิตพร้อมวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าไม่ได้ร้องขอ การบังคับทำประกันภัยรถยนต์ซ้ำซ้อนกรณี Refinance เป็นต้น ซึ่งทั้ง 2 กรณี เป็นเรื่องที่ ธพท. ได้สื่อสารถึงแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การอนุมัติผลิตภัณฑ์ตามความยินยอมของลูกค้า หรือการให้สิทธิ์ลูกค้าเลือกบริษัททำประกันภัยตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล เป็นต้น

ในไตรมาส 4/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อ จำนวน 126 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 33 รายการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเช่นเดียวกับเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อในภาพรวมปี 2560 โดย**บัตรเครดิต**ยังคงมีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด



รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



ในปี 2560 เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงินมีจำนวน 362 รายการ ลดลงจากปี 2559 จำนวน 52 รายการ (ร้อยละ 12.6) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน** ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ (เกิน SLA 39 รายการ จาก 79 รายการ) ได้แก่ การฝากเงินแต่ยอดเข้าไม่ครบ การโอนเงินแต่ไม่เข้าบัญชีปลายทาง รวมถึงการถอนเงินแต่ไม่ได้รับหรือได้รับไม่ครบ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาจากการทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ และการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง e-banking

- **การอายัด/หักเงินฝาก** ส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้ามีปัญหาค้างชำระหนี้กับธนาคาร และถูกธนาคารหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้ทั้งหมด แต่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้เงิน

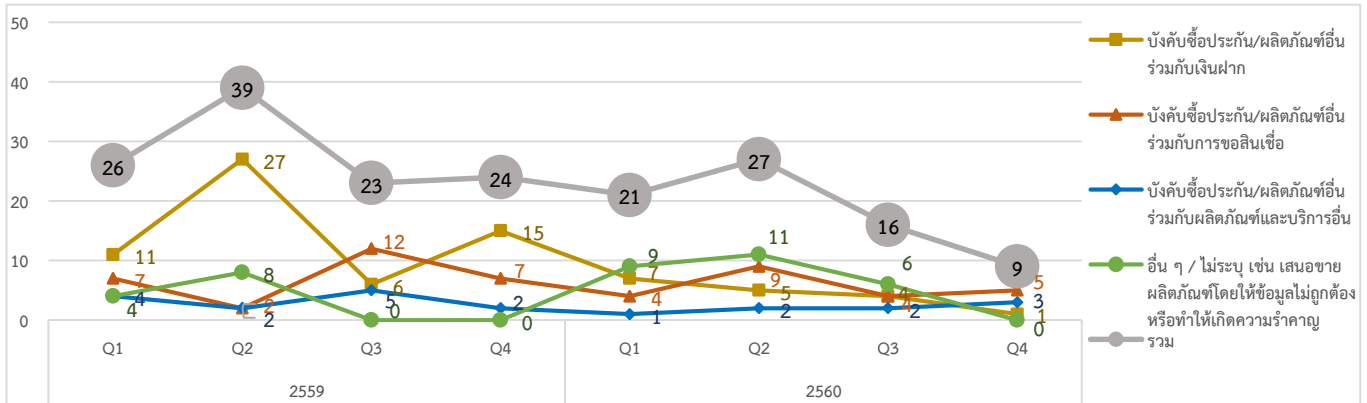
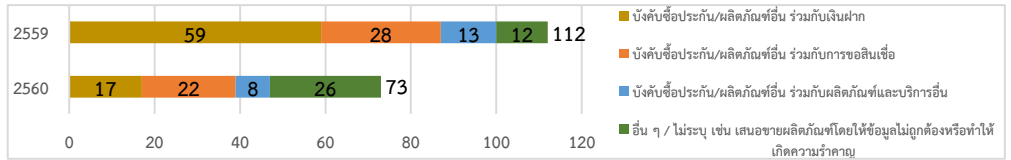
- **ถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น** เป็นการถูกถอนเงินหรือรูดบัตรเดบิต ซื้อสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้ทำรายการ การถูกปลอมแปลงเอกสารการถอนเงิน โอนเงิน และเช็ค บริษัทประกันหักค่าเบี้ยประกันทั้งที่ลูกค้าไม่เคยตกลงทำธุรกรรม รวมถึงกรณีเจ้าหน้าที่ สง. ทุจริต

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ลดลงส่วนใหญ่เป็นเรื่อง **เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** **ลูกค้าโอนเงินผิดพลาดและขอให้ สง. ตรวจสอบ** และ**ค่าธรรมเนียม**

ในไตรมาส 4/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน จำนวน 76 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 9 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักเป็นเรื่อง **ปัญหาฝาก/ถอน/โอน** ลำดับถัดมาเป็นเรื่องการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น จากการถูกแฮ็กบัญชีชื่อของออนไลน์ ถูกขโมยบัตรเดบิตไปใช้ และเรื่อง**ค่าธรรมเนียม** โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/โอนเงิน ชำมเซต/ชำมธนาคารด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมบัญชีเงินฝากไม่เคลื่อนไหว ตามลำดับ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดปัญหาการฝาก/ถอน/โอน และการโอนเงินผิดพลาด ผ่านช่องทางเครื่องทำรายการอัตโนมัติ Mobile banking และ Internet banking ในปี 2560 ธปท. ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและคณะทำงานที่ประกอบด้วยสถาบันการเงินต่างๆ ได้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาการใช้บริการ และเผยแพร่ในรูปแบบ Infographic เพื่อเตือนผู้ใช้บริการและประชาสัมพันธ์ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาหากเกิดปัญหา ผ่านทาง www.1213.or.th ช่องทาง website ของสมาคมธนาคารไทยและผู้ให้บริการทางการเงิน ในช่วงสิ้นเดือนมกราคม 2561

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านบริการทางการเงิน

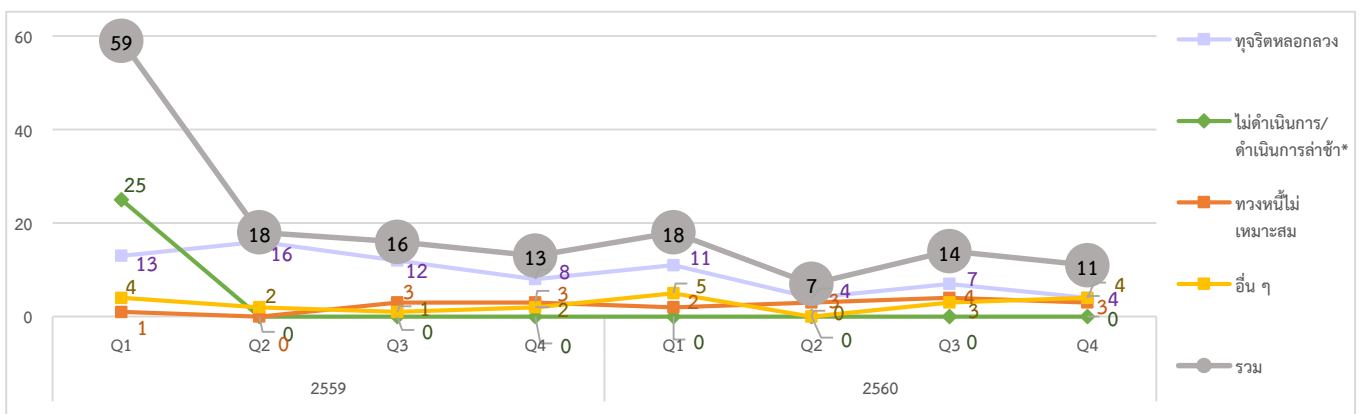
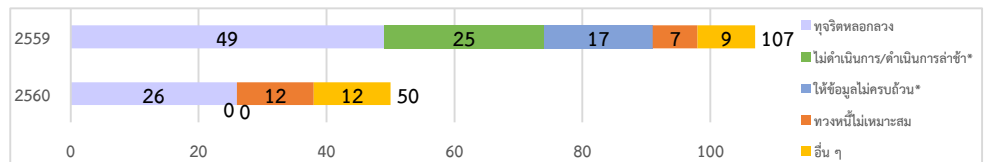
3. การร้องเรียนด้าน cross sell



ในปี 2560 เรื่องร้องเรียนด้าน cross sell จำนวน 73 รายการ ลดลงจากปี 2559 จำนวน 39 รายการ (ร้อยละ 34.8) โดยเรื่องร้องเรียนหลัก คือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่นร่วมกับการขอสินเชื่อ รองลงมาคือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่นร่วมกับเงินฝาก ส่วนใหญ่เป็นการบังคับขายบัตรเครดิตเปิดพ่วงประกัน อย่างไรก็ตาม ปัญหาอื่น ๆ ด้าน cross sell เพิ่มขึ้น 14 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน เช่น ชักชวนให้ทำประกันโดยเข้าใจว่าเป็นเงินฝาก

ในไตรมาส 4/2560 การร้องเรียนด้าน cross Sell มีจำนวน 9 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 7 รายการ เรื่องร้องเรียนหลักเป็นการบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่น ร่วมกับการขอสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีเจ้าหน้าที่ให้ทำสินเชื่อพร้อมกับการทำประกันชีวิตร่วมด้วย โดยอ้างว่าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาเป็นการบังคับซื้อประกันร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่น

4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมเจ้าหน้าที่ outsource)

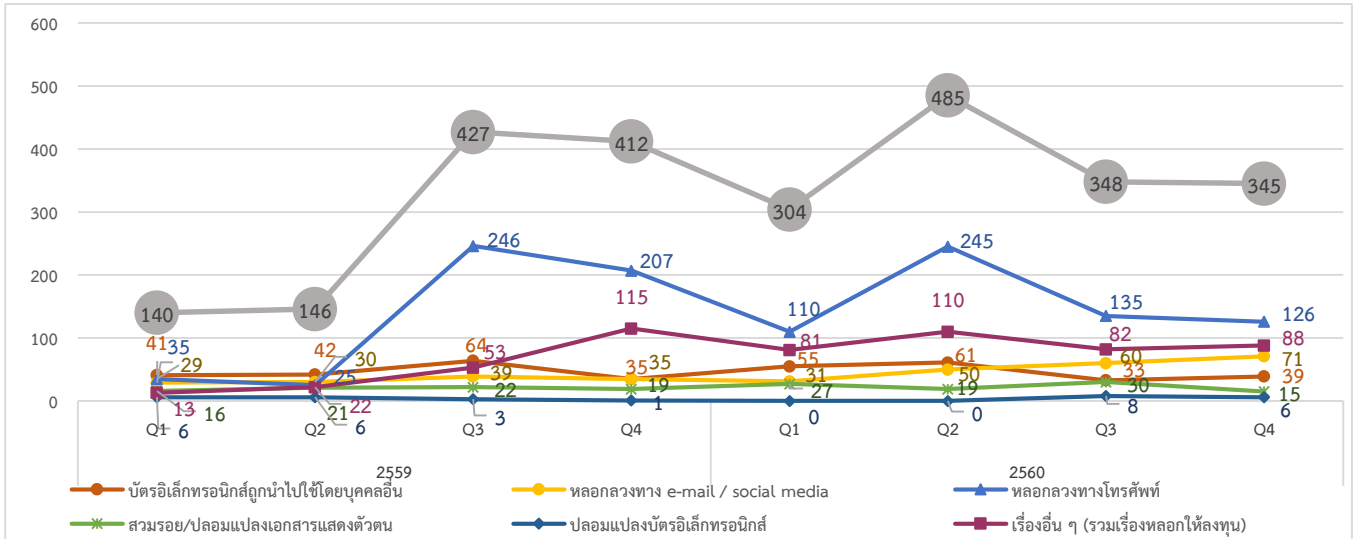
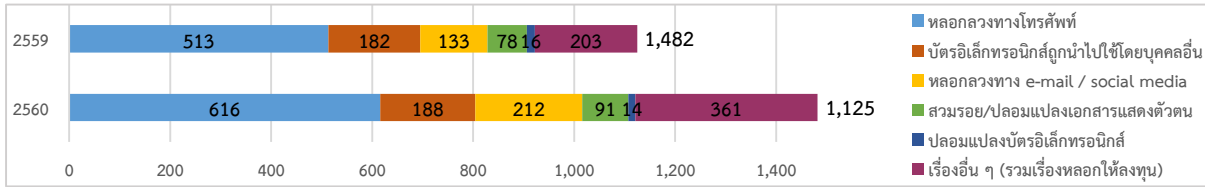


ในปี 2560 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมเจ้าหน้าที่ outsource) มีจำนวนลดลง 57 รายการ (ร้อยละ 53.3) เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สง. ทุจริต/หลอกลวง ทั้งการผ่อนผันเกณฑ์เพื่อเอื้อประโยชน์ การหลอกลวงยกยอกเงินลงทุน/ค่าบริการ ที่ถูกค่าชำระเกินหรือค่าเบี้ยประกันที่ถูกค่ายกเลิกกรมธรรม์ รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ไม่เหมาะสม จากการข่มขู่ลูกค้า และโทรรบกวนบ่อยครั้ง ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของหมวดหมู่นี้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญเกิดจากการปรับหมวดหมู่การบันทึกข้อมูลตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2559*

ในไตรมาส 4/2560 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมเจ้าหน้าที่ outsource) จำนวน 11 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 3 รายการ โดยไตรมาสนี้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริต/หลอกลวง 4 รายการ และการทวงหนี้ไม่เหมาะสม 3 รายการ

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

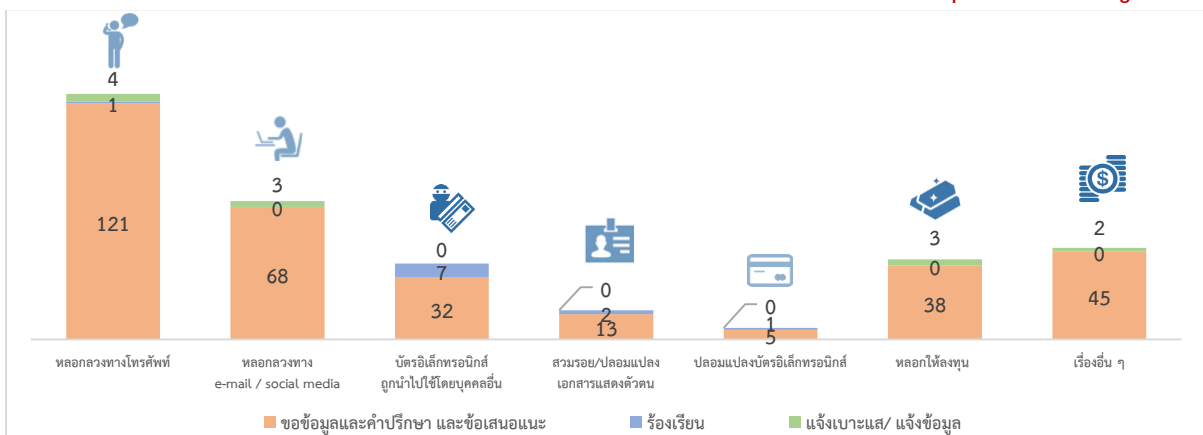
สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



ในปี 2560 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน 1,482 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 357 รายการ (ร้อยละ 31.7) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องภัยทางการเงินจากการ **หกรกลางทางโทรศัพท์** การ **หกรกลางทาง e-mail/social media** และการ **หกรกลางในรูปแบบอื่น ๆ** เช่น หกรให้ลงทุนโดยอ้างว่าเป็นโครงการเงินกู้วิสาหกิจชุมชนอัตราดอกเบี้ยต่ำที่ได้รับการช่วยเหลือจากต่างประเทศ หรือหกรให้ลงทุนในเงินดิจิทัล onecoin และลงทุนในแชร์ลูกโซ่

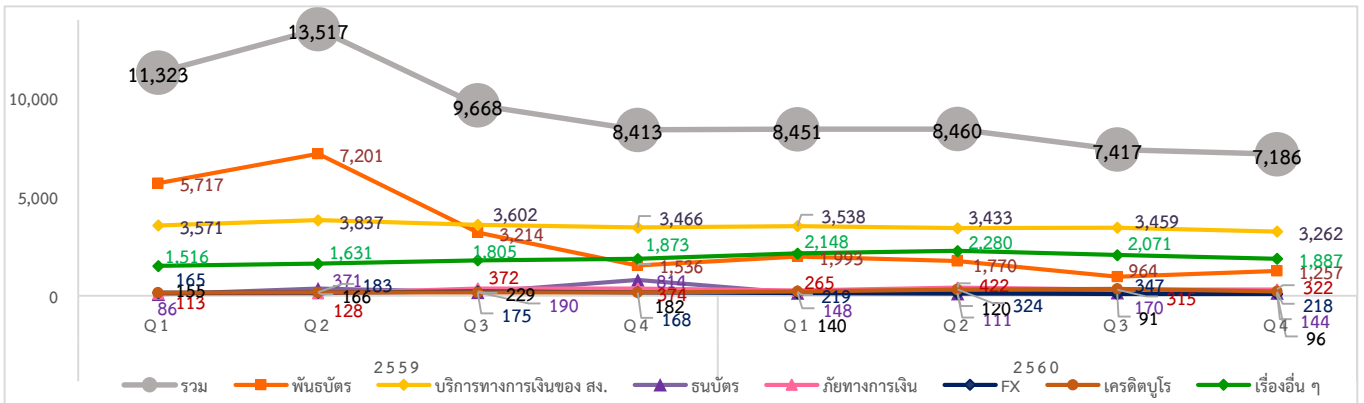
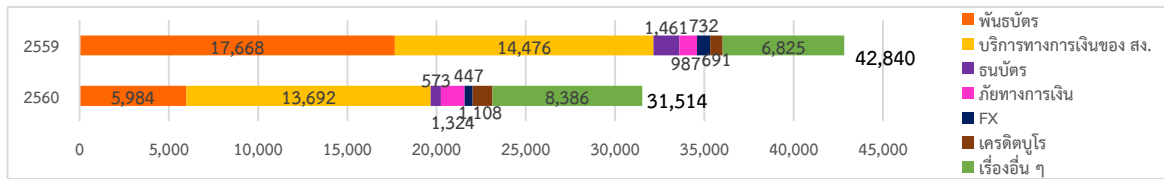
ในไตรมาส 4/2560 มีเรื่องเกี่ยวกับภัยทางการเงินทั้งสิ้น 345 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 3 รายการ (ร้อยละ 0.9) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการขอคำปรึกษาและแจ้งเบาะแสการ **หกรกลางทางโทรศัพท์** ของแก๊ง Call Center 126 รายการ โดยอ้างตนเป็นเจ้าของที่ธนาคารกลาง/สพท. หรือเป็นเจ้าของที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อ้างว่าได้ขายบัญชีเงินฝาก เนื่องจากมีความเคลื่อนไหวผิดปกติ/เป็นบัญชีต้องสงสัย รองลงมาเป็นเรื่องการ **หกรกลางทาง e-mail/social media** 71 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 11 รายการ (ร้อยละ 18.3) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องในทำนองเดียวกับไตรมาสก่อน คือการถูกหกรกลางให้โอนเงินจากชาวต่างชาติที่ติดต่อผ่าน Facebook โดยอ้างว่าได้โอนเงินหรือส่งพัสดุมาให้และต้องจ่ายค่าธรรมเนียม/ค่าภาษีก่อน การถูก Hack อีเมลล์และเปลี่ยนบัญชีผู้รับโอนเงินชำระค่าสินค้า การหกรให้จ่ายค่าดำเนินการในการกู้เงิน การหกรซื้อหรือขายของทางออนไลน์ รวมถึงการชักชวนให้ร่วมลงทุนทั้งในและต่างประเทศ และแชร์ลูกโซ่ **บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นและถูกปลอมแปลงบัตร** 45 รายการ (บัตรเครดิต 31 รายการ บัตรเดบิต/ATM 14 รายการ) ลดลงจากไตรมาสก่อน 4 รายการ (ร้อยละ 8.2) การ **สวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน** 15 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการปลอมแปลงเอกสารเพื่อเปิดบัญชีเงินฝากหรือถอนเงิน หรือสมัครใช้บริการกับ สง. การ **หกรกลางให้ลงทุน** 41 รายการ เช่น การชักชวนให้ร่วมลงทุนในเงินดิจิทัล onecoin และหกรให้ลงทุนในบริษัทหรือโครงการต่างๆ เช่น SF Group โครงการเงินกู้ที่ได้รับการช่วยเหลือจากต่างประเทศ และธุรกิจแชร์ลูกโซ่ รวมถึงการหกรกลางซื้อขายสินค้าทางออนไลน์และการ **หกรกลางวิธีอื่น ๆ** 47 รายการ เช่น ถูกชาวต่างชาติหกรให้ร่วมลงทุน ถูกหกรทำประกันกับบริษัทประกันที่ไม่ได้รับใบอนุญาต หกรให้สมัครสมาชิกกับบริษัทที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายการแชร์ลูกโซ่

สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงินไตรมาส 4 ปี 2560 แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา และการให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา



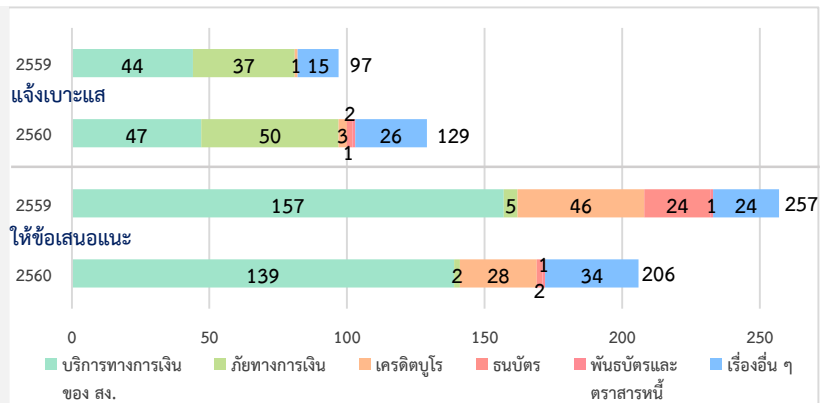
ในปี 2560 ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา จำนวนทั้งสิ้น 31,514 รายการ ลดจากปี 2559 จำนวน 11,326 รายการ (ร้อยละ 26.4) เรื่องที่ลดลงส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับพันธบัตรและตราสารหนี้ ในปี 2559 มีพันธบัตรครบกำหนดไถ่ถอนหลายฉบับ โดยมีรายละเอียดการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา ดังนี้

- **บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน** 13,692 รายการ ลดจากปีก่อน 784 รายการ (ร้อยละ 5.4) ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และรองลงมาคือ ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอนเงินฝาก
- **พันธบัตรและตราสารหนี้** 5,984 รายการ ลดจากปีก่อน 11,684 รายการ (ร้อยละ 66.1) ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร เนื่องจากพันธบัตรที่ครบกำหนดไถ่ถอนมีปริมาณลดลง
- **ธนบัตร** 573 รายการ ลดจากปีก่อน 888 รายการ (ร้อยละ 60.8) ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึกประเภทต่าง ๆ และรองลงมาคือเกี่ยวกับธนบัตรหมุนเวียนที่ซื้ออยู่ในปัจจุบัน
- **ภัยทางการเงิน** 1,324 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 337 รายการ (ร้อยละ 34.1) ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นการหลอกลวงทาง e-mail/social media ให้โอนเงินค่าธรรมเนียม/ค่าภาษี/ค่าดำเนินการต่าง ๆ
- **เครดิตบูโร** 1,088 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 417 รายการ (ร้อยละ 60.3) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร
- **กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX)** 447 รายการ ลดจากปีก่อน 285 รายการ (ร้อยละ 38.9) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ
- **เรื่องอื่น ๆ** 8,386 เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 1,561 รายการ (ร้อยละ 22.9) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน เช่น ข้อมูลใน website ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน และสอบถามเส้นทางเดินทางมา ธปท.

สถิติการให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ปี 2560 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 335 รายการ แบ่งเป็น

■ **การให้ข้อเสนอแนะ** 206 รายการ ลดลง 51 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของ สง. โดยเสนอให้มีการลดค่าธรรมเนียมของ สง. ให้แสดงค่าธรรมเนียมในการทำรายการที่หน้าจอตู้เอทีเอ็มก่อนให้กดยืนยันรายการ และให้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้เพิ่ม สง. และคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ เช่น บริษัทในเครือของธนาคาร หรือ non-bank ผู้ไม่มีเงินเดือนประจำ ผู้ค้างชำระหนี้ไม่เกิน 3 เดือน ผู้ที่อายุเกิน 65 ปี ผู้ที่มีหนี้กับธนาคารแห่งเดียว รองลงมาเป็นเรื่องธนบัตรที่ระลึก



■ **การแจ้งเบาะแส** 129 รายการ เพิ่มขึ้น 32 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น แจ้งเบาะแสการอนุมัติสินเชื่ออย่างไม่เหมาะสม การบังคับให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ฟวงการเปิดบัญชีเงินฝาก และการบังคับขายประกันฟวงกับการขอสินเชื่อ เป็นต้น