

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 1/2559

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2559)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาส 1/2559 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 13,856 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 13,155 ราย (94.9%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 12,559 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 11,705 ราย คิดเป็น 93.2%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 596 ราย



### 2. ช่องทางอื่น ๆ 701 ราย (5.1%) แบ่งเป็น

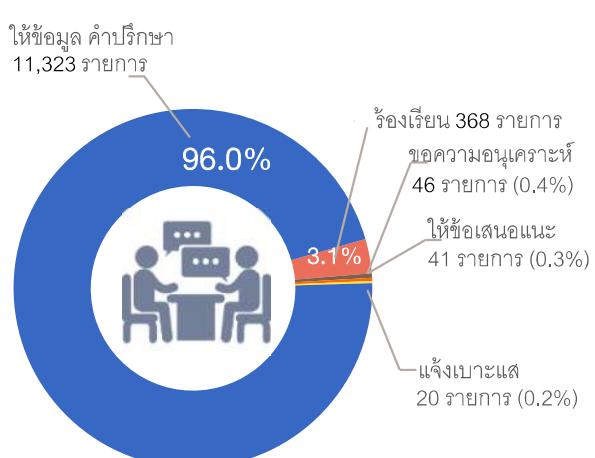
- ช่องทางของ ธปท. 605 ราย ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง FAX และกิจกรรมภายนอก ธปท. ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 96 ราย อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี (Hotline 1111) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ จดหมายจากกระทรวงการคลัง ตามลำดับ



## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 11,798 รายการ\* แบ่งเป็น

- ขอข้อมูลและคำปรึกษา 11,323 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับ วิธีการขอรับคืนเงินต้นทันทีของบัตรที่จะครบกำหนดได้ตอน
- ร้องเรียน 368 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทาง การเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- ขอความอุ่นใจจากผู้ให้บริการทางการเงิน 46 รายการ ส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของปัจจุบันสร้างหนี้จากการซื้อ Hire Purchase สินเชื่อ ส่วนบุคคล บัตรเครดิต สินเชื่อธุรกิจ และ Housing Loan ตามลำดับ
- ให้ข้อเสนอแนะ รปท. 41 รายการ โดยประเด็นหลัก ได้แก่ การ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงิน การปรับปรุงบริการตู้ ATM ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต
- แจ้งเบาะแส 20 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ของสถาบันการเงิน (เช่น ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อ Soft Loan) และ กัยทางการเงิน



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือประชาชนวางแผนสายไประหว่างการโอนสาย

## สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส

ไตรมาส 1/2559 มีการขอข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 11,323 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 1,867 รายการ (19.7%) แบ่งเป็น

พันธบัตรและตราสารหนี้ 5,717 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 2,149 รายการ (60.2%) ส่วนใหญ่สอบถามขั้นตอนการได้ถอนพันธบัตรเนื่องจากได้รับเอกสารใบคำขอรับคืนเงินต้นพันธบัตรของทรัพย์ไทยเข้มแข็งที่จะครบกำหนดได้ถอนในวันที่ 9 มิ.ย. 59

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 3,571 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 328 รายการ (8.4%) ซึ่งประดิษฐ์ ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สอบถามเรื่องเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมด้านลินเช่นเดิม

เครดิตบูโร 165 รายการ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร และวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต

กรณีเบี้ยบ trouser pin ตราต่างประเทศ (FX) 155 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และ การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

ภัยทางการเงิน 113 รายการ ส่วนใหญ่เป็นภัยจากการหลอกหลวงทางโทรศัพท์ ทาง e-mail และทาง social media รองลงมา คือ ปัญหาบัตรเครดิตถูกชูกำไรไปใช้งานก่อนที่เจ้าของจะทราบบัตร

ระบบ 86 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับและถอนบัตรชาร์จ

เรื่องอื่น ๆ 1,516 รายการ เช่น การสอบถามข้อมูลภายนอกใน กปท. การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน และขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน

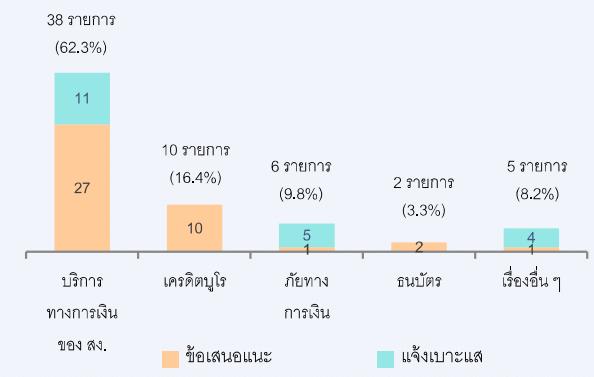


สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 61 รายการ

สรุปได้ดังนี้

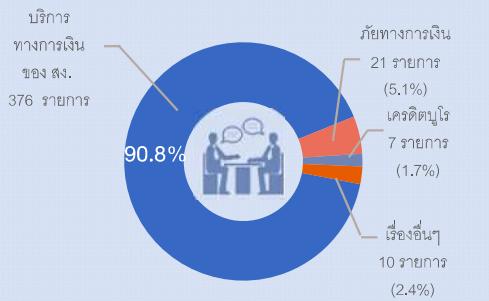
การให้ข้อเสนอแนะ: 41 รายการ ที่สำคัญ ได้แก่ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงิน การปรับปรุงบริการตู้ ATM และ การคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

การแจ้งเบาะแส 20 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อ Soft Loan และปัญหาภัยทางการเงิน โดยแก้ไขคอลเซ็นเตอร์ แอปพลิเคชันเป็น กปท. เพื่อขอข้อมูลลูกหนี้และให้โอนเงิน



## สถิติเรื่องร้องเรียน / ข้อความอุบัตระ

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 414 รายการ  
(ร้องเรียน 368 รายการ ข้อความอุบัตระ 46 รายการ)



■ บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 376 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ

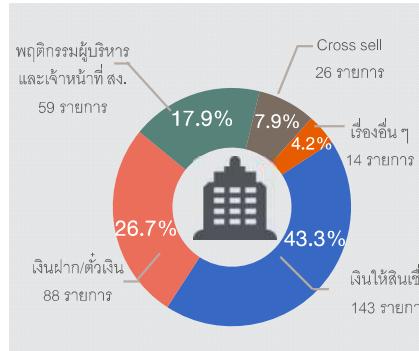
- ร้องเรียนปรับเปลี่ยนผลประโยชน์ 330 รายการ
- ข้อความอุบัตระจากสถาบันการเงิน 46 รายการ

■ กัญชาทางการเงิน 21 รายการ เท่ากับไตรมาสที่แล้ว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบัตรกดเงินสดที่ไม่สามารถถอนเงินได้因为บัตรกดเงินสดของบุคคลอื่น และ ถูกหักยอด/ปลอมแปลงเอกสาร

■ เครดิตบูโร 7 รายการ ส่วนใหญ่ต้องการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากข้อมูลเชื่อมโยงไม่ถูกต้อง

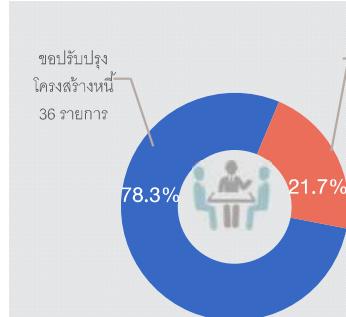
■ เรื่องอื่น ๆ 10 รายการ เช่น การเบิกเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 330 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 38 รายการ (10.3%) แบ่งเป็น ด้านเงินให้สินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง หรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง รองลงมาเป็นเรื่องเงินต้น และยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ด้านเงินฝาก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการฝาก ถอน โอนเงิน โดยเฉพาะที่เป็นการทำผ่านตู้เอทีเอ็มหรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ ด้านพฤติกรรมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ ส. เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้าน Cross Sell เช่น การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก และเรื่องอื่น ๆ เช่น การไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

เรื่องข้อความอุบัตระจากผู้ให้บริการทางการเงิน

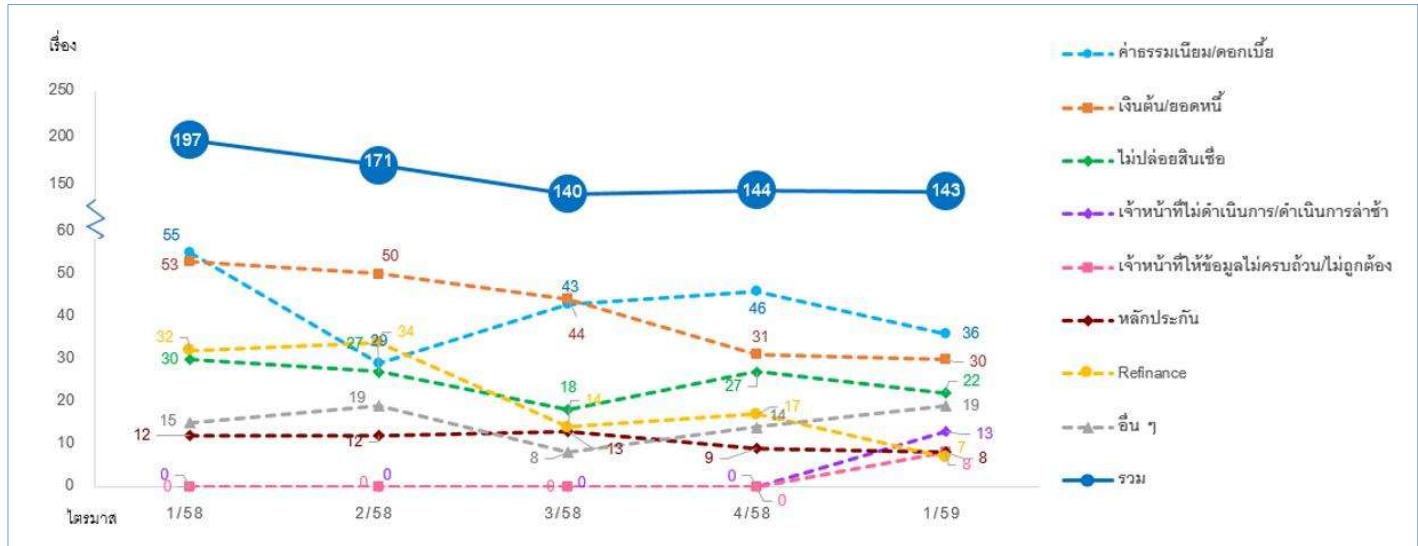


จำนวน 46 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 25 รายการ (35.2%) ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ของสินเชื่อ Hire Purchase เนื่องจากประสบปัญหารายได้ลดลง ทำให้ต้องส่งค่างวดตามสัญญาเรื่องซื้อขายอันด้วยของลงมา คือ สินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากมีภาระหนี้กับสถาบันการเงินหลายแห่ง นอกจากนั้น มีการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม โดยส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อ Housing Loan และ สินเชื่อธุรกิจ

## 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



### เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



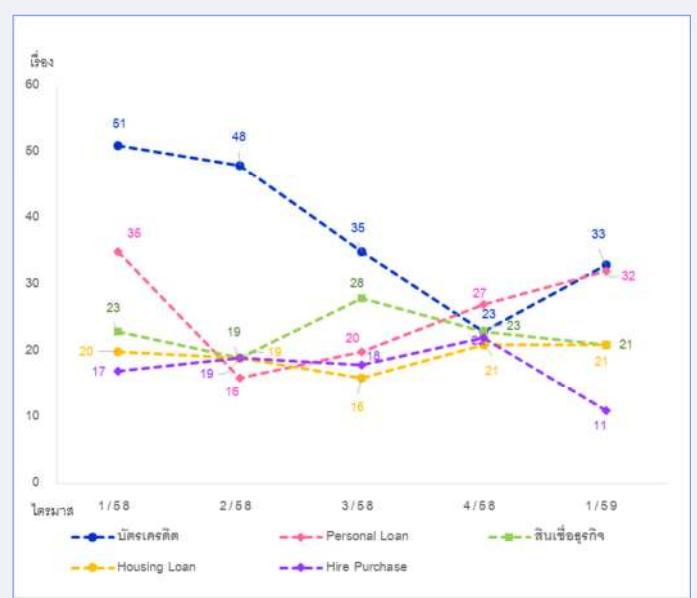
หมายเหตุ เรื่องอื่นๆ เช่น หายแผลลงเงินกู้ อญญีกรรมทางศาล เอกสาร/ข้อมูลลูกหนี้ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่友好ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านลินเชื่อ ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนใหม่จากพูดถึงกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุข้อความว่าเป็นปัญหาดูถูกความเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะมีเป็นเรื่องของเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

ในไตรมาส 1/2559 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 143 รายการ ใกล้เคียงกับ 2 ไตรมาสที่ผ่านมา โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนเห็นว่า สง. เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล
- เป็นต้นและยอดหนี้ไปถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้น และ ดอกเบี้ย ที่เกิดจากบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล วิธีการในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึง การชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังไง ได้วางหนังสือหงวนหนึ่ง
- ไม่ปล่อยสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งสถาบันการเงิน ไม่รับแจ้งเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ

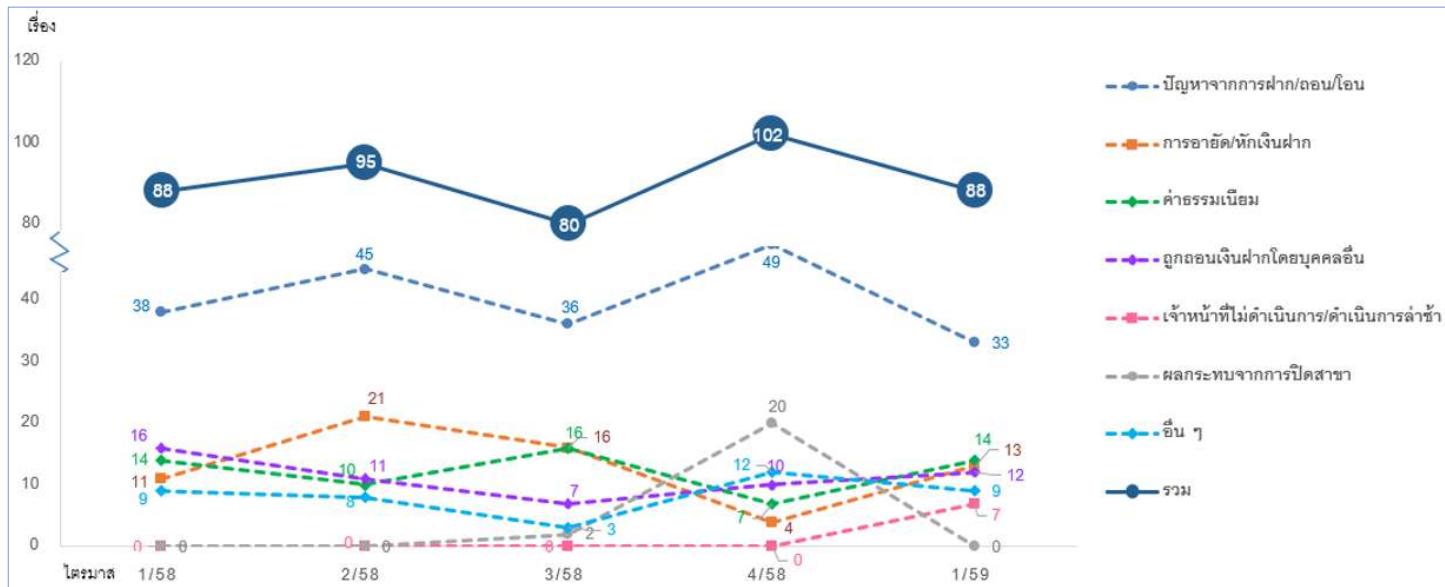
เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็น เรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็น สินเชื่อส่วนบุคคล Housing Loan และสินเชื่อธุรกิจตามลำดับ

### เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



หมายเหตุ ไม่ว่ามีรายการที่แยกผลิตภัณฑ์ดังเด่นไม่ได้

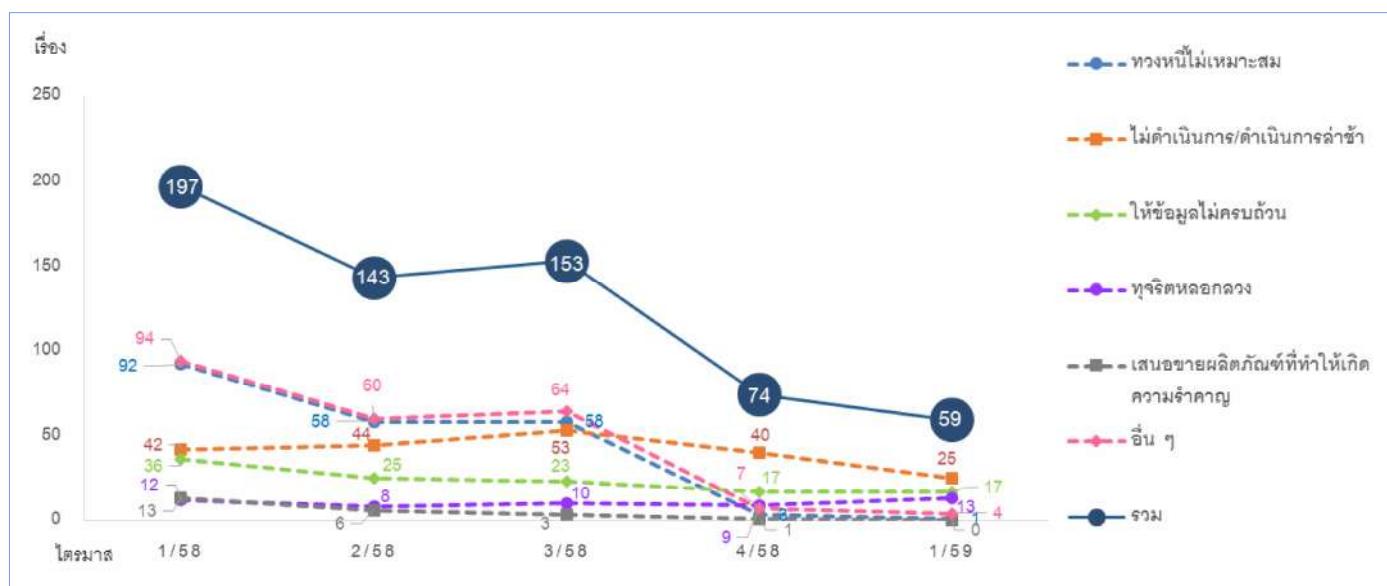
## 2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



หมายเหตุ ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก

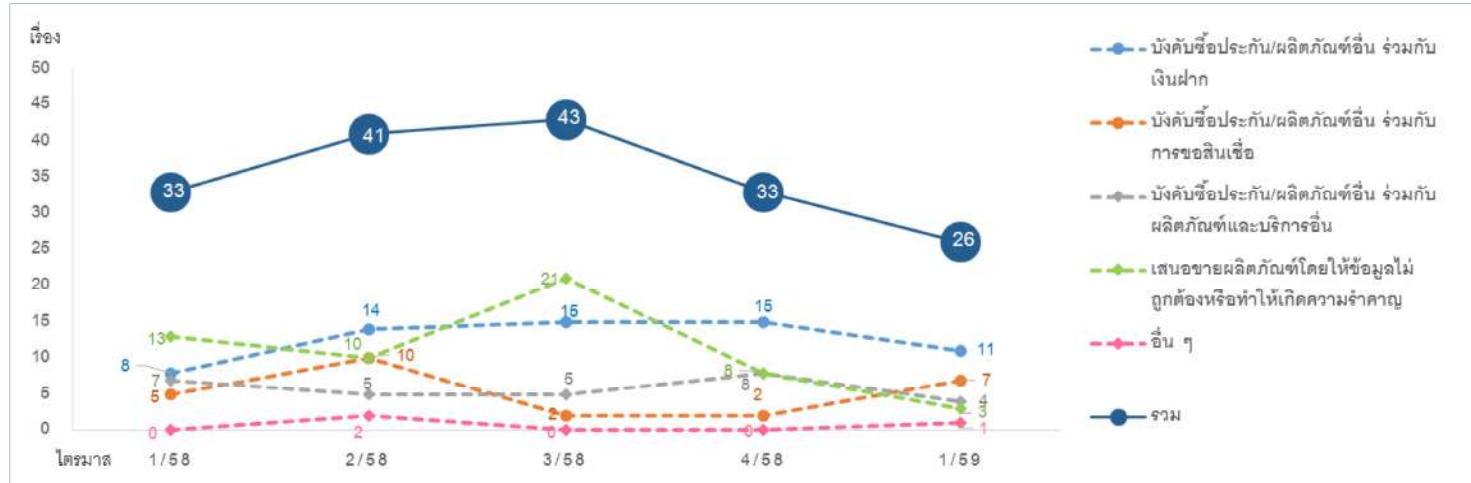
ในไตรมาส 1/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 88 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 14 รายการ (13.7%) โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากขึ้นคือปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดกดโน้มติด เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตร้อนlines ใหม่ซึ่งเกิดจากปัญหาบัตรถูกยกยื่นจากตู้ ATM ค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามธนาคาร ด้วยบัตรเครดิตร้อนlines ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม และปัญหาการขายตัวหักเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า

## 3. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



ในไตรมาส 1/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) จำนวน 59 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 15 รายการ (20.3%) โดยเรื่องร้องเรียนหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การขอเอกสารยืนยันการชำระหนี้ปิดบัญชี ติดต่อ Call Center แต่เรื่องไม่ได้รับการดำเนินการ รองลงมาเป็นปัญหาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ เนื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ มีจำนวนลดลงมากนับตั้งแต่ไตรมาส 4/2558 เป็นต้นมา เนื่องจาก เมื่อมีการบังคับใช้ พ.ร.บ. การห่วงดามหนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 ก.ย. 58 迄今. จะให้คำปรึกษาและแนะนำสำหรับทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายให้แก่ประชาชนที่ต้องการร้องเรียน (นับเป็นการให้คำปรึกษา) และในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ หากเป็นพฤติกรรมการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อ และ หากเป็นพฤติกรรมการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก

#### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



ในไตรมาส 1/2559 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 26 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 7 รายการ (21.2%) โดยเรื่องที่ร้องเรียนหลัก ๆ ยังคงเป็นการบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก เช่น ให้ทำบัตร ATM ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรจะรวมดาวน์ วงลงมา เป็นการบังคับให้ทำประกันชีวิตกับบิชชี่ที่สถานบันการเงินกำหนดไว้เท่านั้นเมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการบังคับให้ทำประกันชีวิตร่วมกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่น เช่น การเช่าตู้นิรภัย ส่วนบัญหาอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เช่น ขายประกันโดยใช้ข้อมูลผลประโยชน์ไม่ครบถ้วน เสนอขายประกันชีวิตโดยแจ้งว่าเป็นการขอทัวร์ระยะยาวทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นเงินฝาก

## ສັດຕິເກີ່ຍວກັບເຮືອງກັຍທາງການເງິນ



ในไตรมาส 1/2559 มีประชากรขอคำปรึกษา ร้องเรียน และแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 140 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 30 รายการ (17.6%) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น โดยเฉพาะบัตรเครดิตถูกนำไปใช้งานก่อนที่เจ้าของจะอายัดบัตร รองลงมาเป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ เช่น ข้อความจากธนาคารว่าคงจะดำเนินการอายัดบัญชีเมื่อจากบัญชีมีการเคลื่อนไหวผิดปกติ

ทั้งนี้ พบว่าเรื่องที่มีมูลค่าความเสียหายสูงยังคงเป็นเรื่องที่เกิดจากภารภูมิหลอกลวงทาง Facebook โดยหลอกว่าจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อน โดยมีมูลค่าความเสียหายสูงที่สุดประมาณ 2 ล้านบาท ซึ่งผู้เสียหายได้มีการโอนเงินมาแล้วเกือบ 50 ครั้ง อย่างไรก็ตาม บัญชีการหลอกลวงจะมิจฉาชีพผ่านช่องทางต่างๆ นั้น ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้หลงเชื่อ และได้ติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศศง.) เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งเบาะแส



## ສັດຕິເກີ່ວກັບກັຍກາງກາງເງິນ ແກ້ໄຂການປະເທດເຮືອງແລະວັດຖຸປະສົງຄ່ອງຜູ້ໃຊ້ບົຣິກາຣ



ບັດຮອີເລັກທຽບອິນິກິສ്  
ດູກນໍາໄປໃໝ່ໂດຍບຸຄຸລ່ອນໆ

41 ຮາຍກາຣ  
(29.3%)



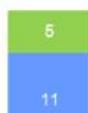
ຫລວກລວງທາງໂທສັພົບ  
35 ຮາຍກາຣ  
(25.0%)



ຫລວກລວງ e-mail/  
Social media  
29 ຮາຍກາຣ  
(20.7%)



ສ່ວນຮອຍປົກຄອນແປລັງ  
ເອກສາຣແສດງຕົວຕົນ  
16 ຮາຍກາຣ  
(11.4%)



ປົກຄອນແປລັງ  
ບັດຮອີເລັກທຽບອິນິກິສ്  
6 ຮາຍກາຣ  
(4.3%)



ເຊື່ອງອື່ນ ພ່ານ  
ຫລວກໃຫ້ຂໍ້ອ່າຍ  
ເຈີນຕາວຕ່າງປະເທດ  
ທີ່ຂໍອສົງທຸນໃນແຂວ້ງຄູກໃຫ້

13 ຮາຍກາຣ  
(9.3%)

ບັດຮອີເລັກທຽບອິນິກິສ്  
ດູກນໍາໄປໃໝ່ໂດຍບຸຄຸລ່ອນໆ

ຫລວກລວງທາງ  
ໂທສັພົບ

ຫລວກລວງທາງ  
e-mail / social media

ສ່ວນຮອຍປົກຄອນແປລັງ  
ເອກສາຣແສດງຕົວຕົນ

ປົກຄອນແປລັງ  
ບັດຮອີເລັກທຽບອິນິກິສ്

ເຊື່ອງອື່ນ ພ່ານ

■ ຂອດປົກການ (113 ຮາຍກາຣ)

■ ແຈ້ງເບານແສ/ໃຫ້ຄໍາແນະນຳ (6 ຮາຍກາຣ)

■ ຊ້ອງເຮືອນ (21 ຮາຍກາຣ)