

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 2/2559 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2559)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาส 2/2559 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 16,233 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 15,484 ราย (95.4%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 14,688 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 13,872 ราย คิดเป็น 94.4%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 796 ราย

โทรศัพท์

95.4%



### 2. ช่องทางอื่น ๆ 749 ราย (4.6%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 640 ราย ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ จดหมายเดินทางมาพบด้วยตนเอง FAX และกิจกรรมภายนอก ธปท. ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 109 ราย อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานรัฐมนตรี (Hotline 1111) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ จดหมายจากกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย

4.6%



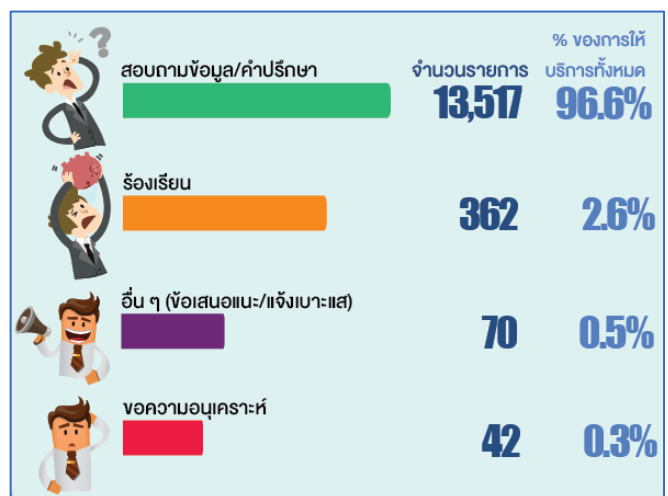
## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 13,991 รายการ\* แบ่งเป็น

- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องการไต่ถอนพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็งในปีงบประมาณ 2553
- **ร้องเรียน** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- **อื่น ๆ ได้แก่**

- ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท. 55 รายการ โดยประเด็นหลัก ได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน
- แจ้งเบาะแส 15 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น ปัญหาการถูกบังคับทำบัตร ATM ที่มีประกันอุบัติเหตุ

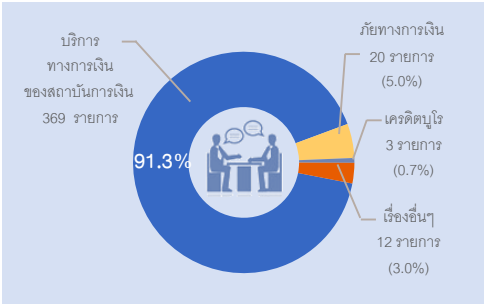
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากบัตรเครดิต และ สินเชื่อธุรกิจ



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น โทรผิด สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือประชาชนวางสายไประหว่างการอินสาย

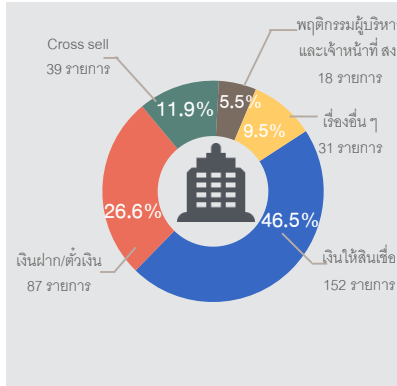
# สถิติเรื่องร้องเรียน / ขอความอนุเคราะห์

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 404 รายการ  
(เรื่องเรียน 362 รายการ ขอความอนุเคราะห์ 42 รายการ)



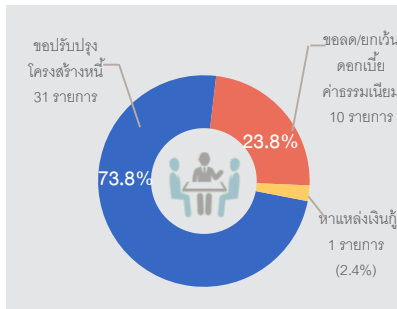
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 369 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ สง. 327 รายการ
  - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 42 รายการ
- ภัยทางการเงิน 20 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น และถูกสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร
- เครดิตบูโร 3 รายการ โดยเป็นการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 12 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

## เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 327 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 3 รายการ แบ่งเป็น ด้านเงินให้สินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง รองลงมาเป็นเรื่องการคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง ด้านเงินฝาก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการฝากถอน โอนเงิน โดยเฉพาะที่เป็นการทำผ่านตู้เอทีเอ็มหรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ ด้านคดีกรรมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สง. เช่น การถูกเจ้าหน้าที่ สง. หลอกลวงเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ ด้าน Cross Sell เช่น การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก และเรื่องอื่น ๆ เช่น การไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

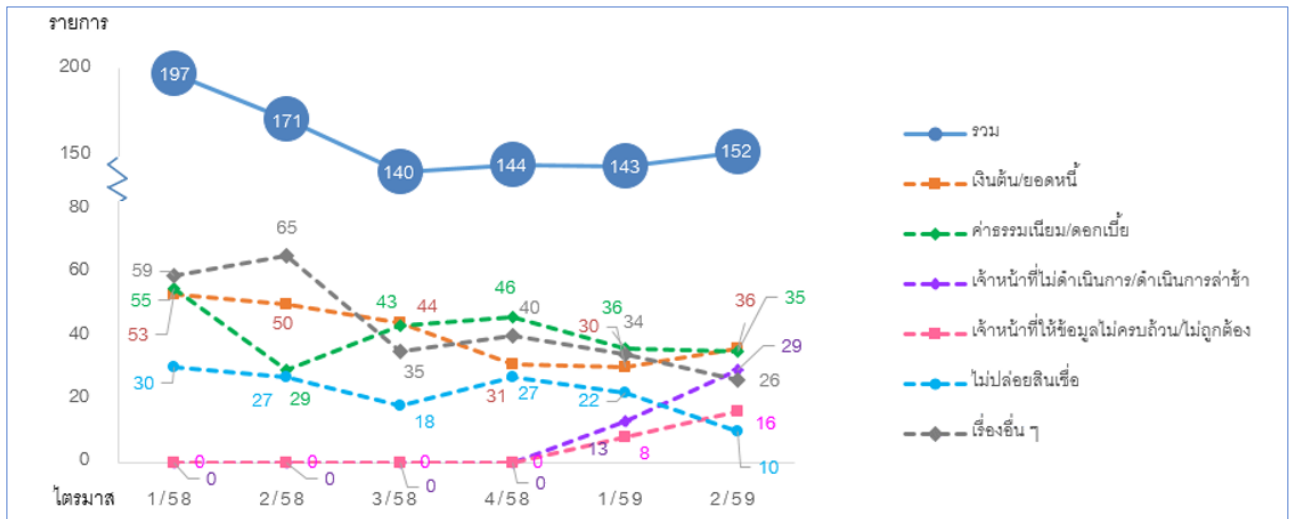
## เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน



จำนวน 42 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 4 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบัตรเครดิตและสินเชื่อธุรกิจ รองลงมา คือ สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากมีภาระหนี้กับสถาบันการเงินหลายแห่ง นอกจากนี้ มีการขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของ Hire Purchase บัตรเครดิต และสินเชื่อธุรกิจ ตามลำดับ สำหรับรายการหาแหล่งเงินทุนนั้นเป็นการหาแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบธุรกิจ

## รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินทุนอยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย ทูตกรรมเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ  
ในมิ 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคดีกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่จะขูดเงินว่าเป็นปัญหาคดีกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะเป็นเรื่องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

ในไตรมาส 2/2559 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 152 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 9 รายการ โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

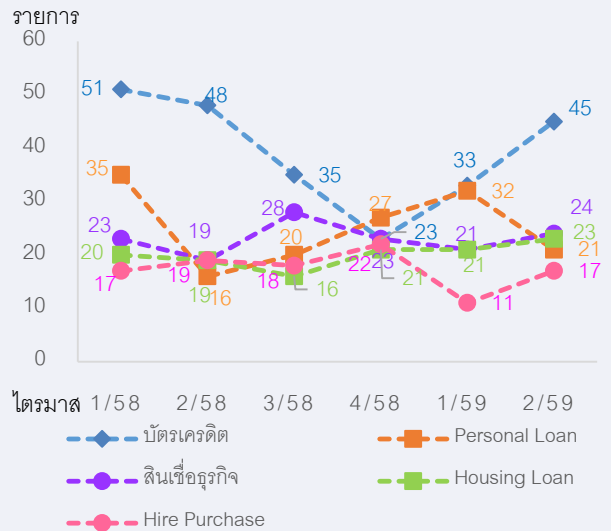
**เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ลำดับในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้แล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้

**ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย** ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนเห็นว่า สง. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล เช่นเดียวกับไตรมาสที่ผ่านมา

**เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ถูกคำมีการร้องขอ เช่น การทักท้วงรายการชำระของผู้ถือบัตร การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้

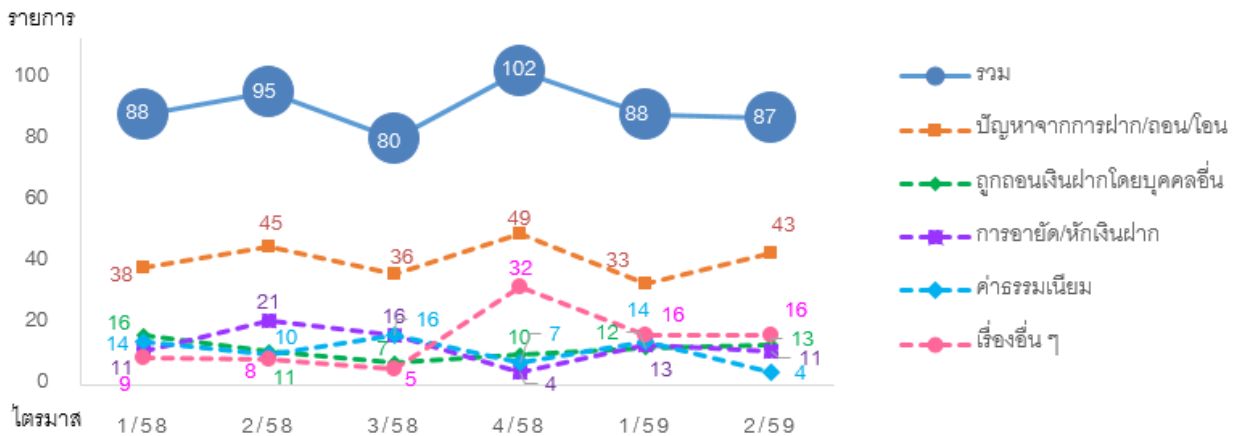
ทั้งนี้ เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



หมายเหตุ ไม่รวมรายการที่แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้

## 2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน

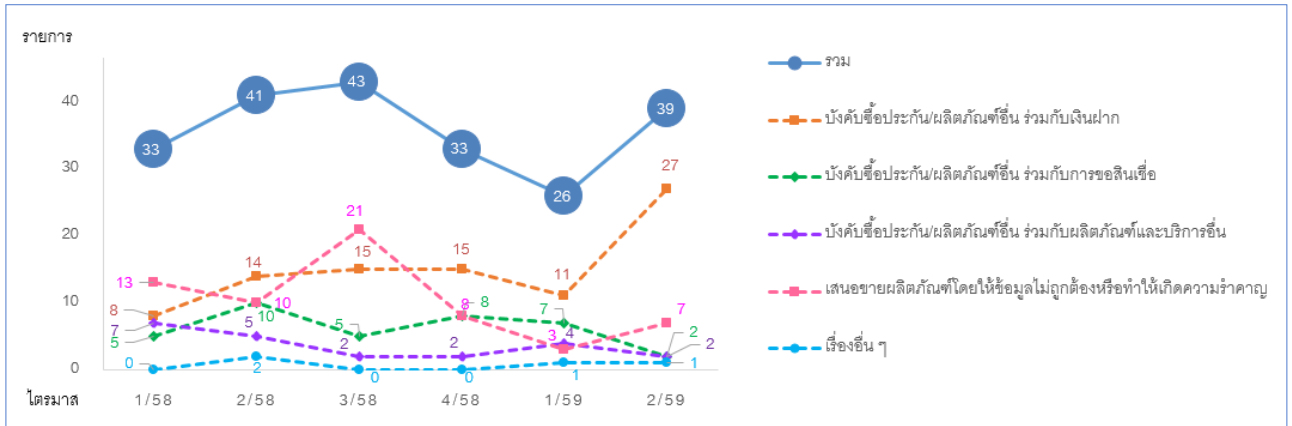


หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น ผลกระทบจากการปิดสาขา เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง

ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก

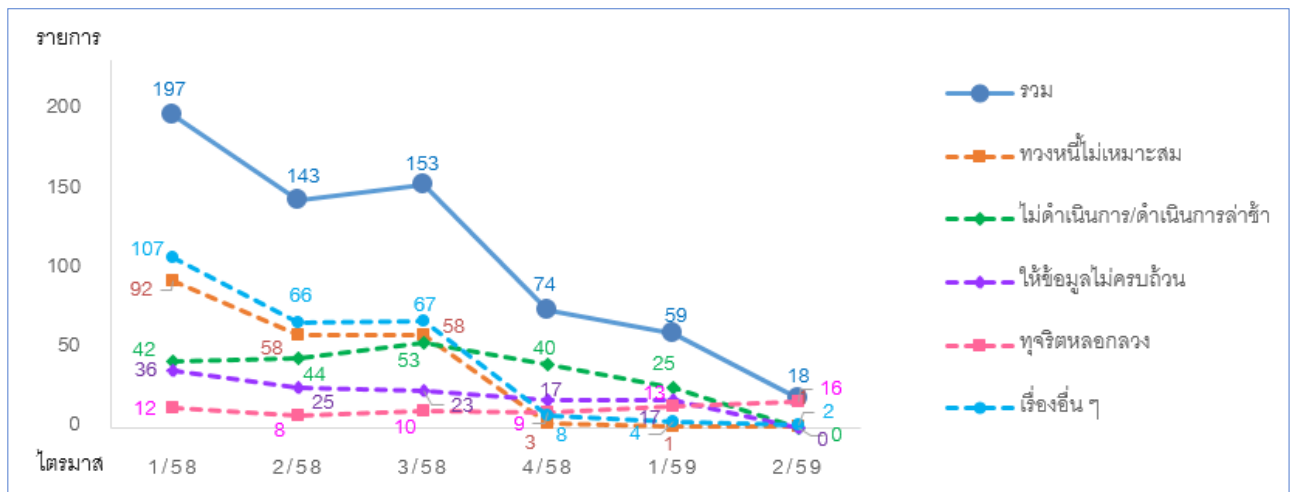
ในไตรมาส 2/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 87 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 1 รายการ โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากถูกถอนโดยบุคคลอื่น เช่น ผู้ร้องเรียนได้รับข้อความแจ้งว่ามีกรถอนเงินโดยบัตร ATM ทั้งที่สมุดบัญชีและบัตร ATM อยู่ที่ตนเอง และปัญหาการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมซึ่งมีจำนวนสูงเป็นอันดับสองในไตรมาสที่แล้ว ในไตรมาสนี้มีจำนวนลดลงจาก 14 รายการ เหลือ 4 รายการ (71.4%)

### 3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



ในไตรมาส 2/2559 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 39 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 13 รายการ (50.0%) โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นการบงคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก เช่น เจ้าหน้าที่ให้ทำบัตร ATM ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด ส่วนหนึ่งเนื่องจากการเปลี่ยนบัตร ATM/Debit แบบแถบแม่เหล็กเป็นบัตรแบบชิปการ์ด ในวันที่ 16 พ.ค. 59 และประชาชนเข้ามาเปลี่ยนบัตรเป็นจำนวนมากโดย รพ. มิได้สำรองบัตรธรรมดาเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รongลงมา เป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เช่น ขายประกันโดยให้ข้อมูลผลประโยชน์ไม่ครบถ้วน เสนอขายประกันชีวิตโดยแจ้งว่าเป็นการออมทรัพย์ระยะยาวทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นเงินฝาก สำหรับปัญหาการบงคับให้ทำประกันชีวิตกับบริษัทที่สถาบันการเงินกำหนดไว้เท่านั้นเมื่อมีการขอสินเชื่อ (โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย) ซึ่งมีจำนวนสูงเป็นอันดับสองในไตรมาสที่แล้ว ในไตรมาสนี้มีจำนวนลดลงจาก 7 รายการ เหลือ 2 รายการ (71.4%)

### 4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsorce)

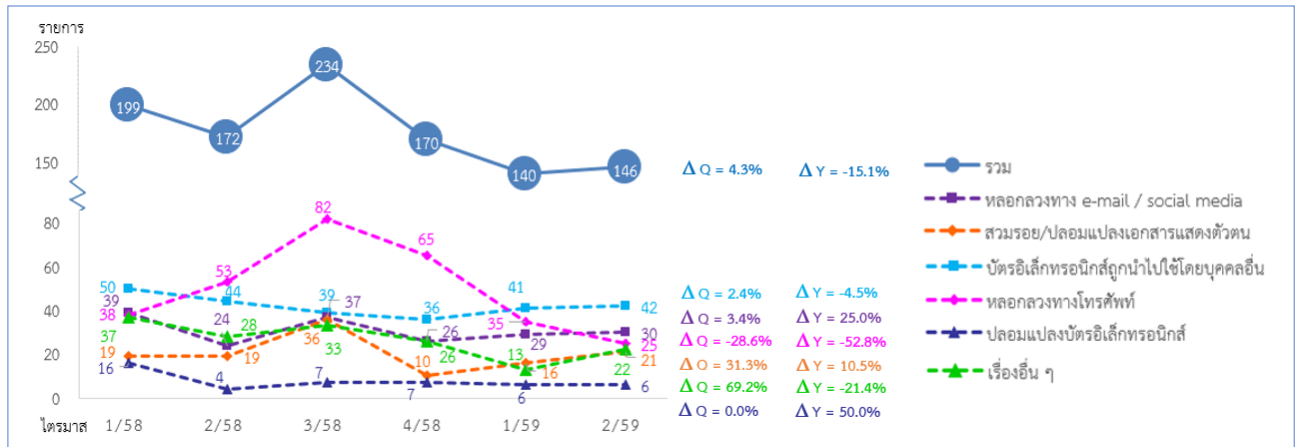


ในไตรมาส 2/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsorce) จำนวน 18 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 41 รายการ (69.5%) โดยเรื่องร้องเรียนหลัก ได้แก่ การถูกหลอกลวงโดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsorce เช่น ผู้ร้องเรียนถูกหลอกให้ซื้อกองทุนโดยพนักงานไม่ได้มีการซื้อให้จริง ผู้ร้องเรียนถูกเรียกค่าดำเนินการพิเศษในการขออนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่มีจำนวนลดลงมากนับตั้งแต่ไตรมาส 4/2558 เนื่องจาก เมื่อมีการบงคับใช้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ ตั้งแต่ วันที่ 2 ก.ย. 58 ธปท. จะให้คำปรึกษาและแนะนำช่องทาง การร้องเรียนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายให้แก่ประชาชนที่ต้องการร้องเรียน (นับเป็นการให้คำปรึกษา) และในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ หากเป็นพฤติกรรมการค้าเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก หากเป็นพฤติกรรมการค้าเงินฝากจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน ไตรมาส 2/2559

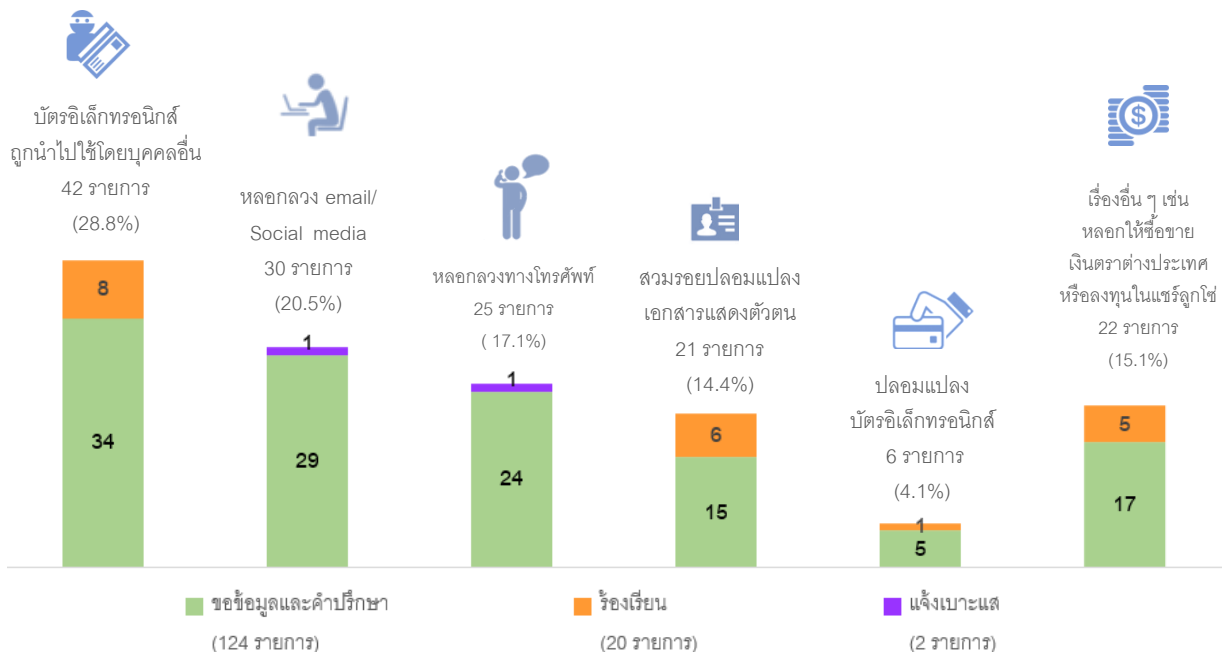


ในไตรมาส 2/2559 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 146 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 6 รายการ (4.3%) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่นโดยเฉพาะบัตรเครดิต ถูกขโมยไปใช้งานก่อนที่เจ้าของจะอายัดบัตร รองลงมาเป็นการหลอกลวงทาง e-mail/social media เช่น การถูกหลอกลวงทาง Facebook โดยบอกว่าจะได้รับเงินหรือของมีค่าจากต่างประเทศแต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อน

ทั้งนี้ พบว่าเรื่องที่มีมูลค่าความเสียหายสูงในไตรมาสนี้เกิดจากการถูกหลอกลวงโดยคนรู้จักหรือคนใกล้ชิด เช่น การขอกู้ยืมเงินโดยผู้กู้แจ้งว่ามีเงินฝากอยู่ที่ธนาคารหลายแห่ง แต่ไม่สามารถถอนมาคืนได้เนื่องจากติดอยู่ที่ ธปท. โดยมีมูลค่าความเสียหายสูงสุดประมาณ 2 ล้านบาท ซึ่งผู้เสียหายได้มีการโอนเงินให้ผู้กู้มาหลายครั้งตั้งแต่ปี 2555 อย่างไรก็ตาม การหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่มีจำนวนลดลงจากไตรมาสที่แล้วแต่ยังคงรูปแบบการหลอกลวงเช่นเดิม โดยอ้างว่าโทรมาจากธนาคารกลาง เพื่อขออายัดบัญชีเนื่องจากมีการเคลื่อนไหวผิดปกติ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มิได้หลงเชื่อมีจลาจล แต่ติดต่อมายัง ศคช. เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งเบาะแส



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



# สถิติการขอข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

**การขอข้อมูลและคำปรึกษา** ทั้งสิ้น 13,517 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 2,194 รายการ (19.4%) แบ่งเป็น

**พันธบัตรและตราสารหนี้** 7,201 รายการ (53.3%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 1,484 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตรเนื่องจากได้รับเอกสารใบคำขอรับคืนต้นเงินพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็งที่จะครบกำหนดไถ่ถอนในวันที่ 9 มิ.ย. 59

**บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน** 3,837 รายการ (28.4%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 266 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียม

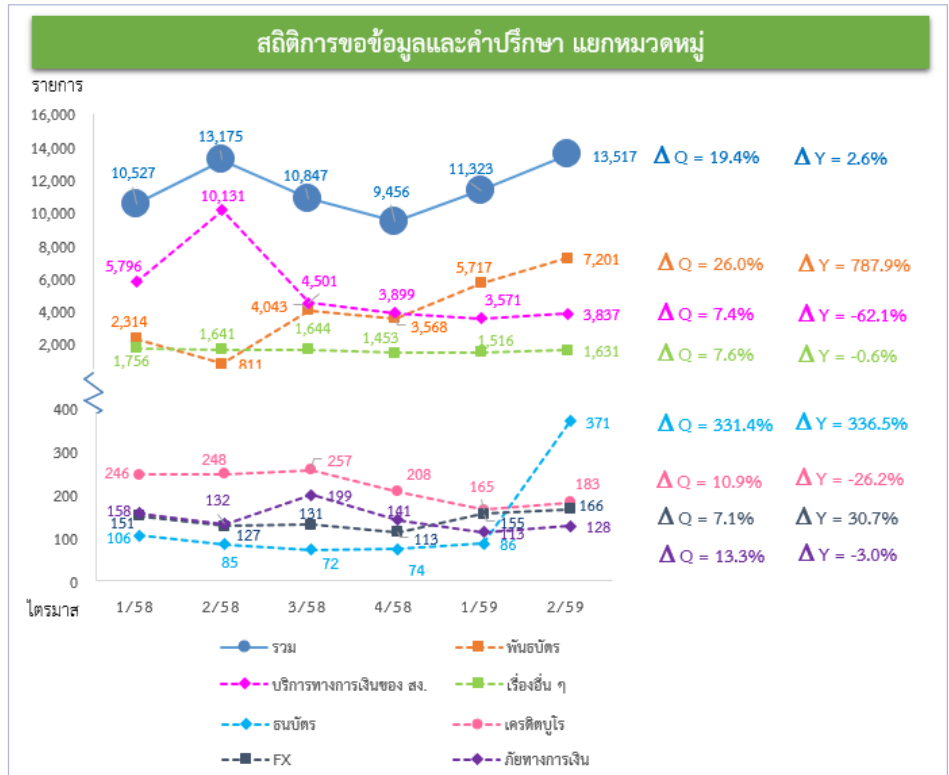
**ธนบัตร** 371 รายการ (2.7%) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 285 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสฉลองสิริราชสมบัติครบ 70 ปี ที่ให้แลกในวันที่ 9 มิ.ย. 59

**เครดิตบูโร** 183 รายการ (1.4%) สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต หลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

**กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX)** 166 รายการ (1.2%) ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

**ภัยทางการเงิน** 128 รายการ (0.9%) ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงทาง e-mail / social media รองลงมา คือ ปัญหาบัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้งานก่อนที่เจ้าของบัตรจะทำการอายัดบัตร

**เรื่องอื่น ๆ** 1,631 รายการ (12.1%) ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน การขอข้อมูลเกี่ยวกับ สง. เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของ สง. และข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลใน website ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน และ สอบถามเส้นทางเดินทางมา ธปท.



สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 70 รายการ สรุปได้ดังนี้

**การให้ข้อเสนอแนะ:** 55 รายการ ที่สำคัญ ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการถอนหรือโอนเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ กรณีข้ามเขตและข้ามธนาคาร และค่าธรรมเนียมการทำบัตร ATM ใหม่

**การแจ้งเบาะแส:** 15 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น การถูกบังคับให้ทำบัตร ATM ที่มีประกันอุบัติเหตุ เมื่อขอเปิดบัญชีใหม่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันชีวิตโดยหักเบี้ยประกันผ่านบัตรเครดิต ซึ่งทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

