

รายงานการดำเนินงานการให้ข้อมูล คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียน ปี 2556

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2556)

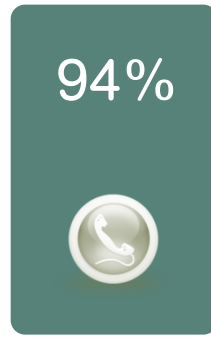


สถิติการติดต่อของประชาชน แยกตามช่องทางการติดต่อ

ในปี 2556 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 50,517 ราย ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์** 47,320 ราย (94%) แบ่งเป็น
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 45,604 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 43,063 ราย คิดเป็น 94%
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 1,716 ราย
 - ไม่เลือกบริการใด ๆ 2,541 ราย
- ช่องทางอื่น ๆ** 3,197 ราย (6%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของ ธปท. 2,827 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แอปพลิเคชัน Facebook กิจกรรมภายนอก ตามลำดับ
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 370 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์



ช่องทางอื่น ๆ

- ช่องทางของ ธปท.
- ผ่านหน่วยงานภายนอก

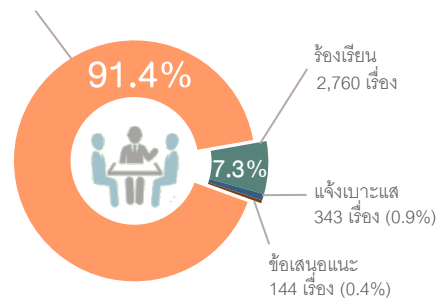


สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 37,676 เรื่อง (ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบเกิดจากการติดตามเรื่องเดิม สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือวางสายไปก่อนระหว่างโอนสาย) โดยแบ่งเป็น

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา 34,429 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อไถ่ถอนพันธบัตรในช่วงไตรมาสที่ 3 เนื่องจาก ธปท. เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติให้สามารถลงทะเบียนไถ่ถอนพันธบัตรล่วงหน้าได้ 1 ปี
- ร้องเรียน 2,760 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินและภัยทางการเงิน จำนวน 2,723 เรื่อง โดยสามารถยุติได้ 2,322 เรื่อง คิดเป็น 85% ส่วนเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เช่น เรื่องธนบัตรและพันธบัตร สามารถยุติเรื่องได้ทั้งหมด
- แจ้งเบาะแส 343 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์
- ให้ข้อเสนอแนะ/เสนอความคิดเห็นแก่ ธปท. 144 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของสถาบันการเงินที่เรียกเก็บ

ให้ข้อมูล คำปรึกษา
34,429 เรื่อง

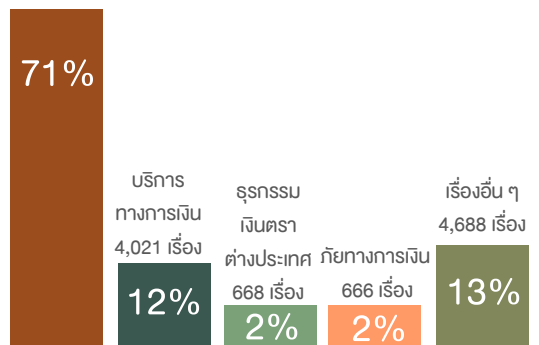


การให้ข้อมูล / คำปรึกษา

ปี 2556 การให้ข้อมูลและคำปรึกษามีจำนวน 34,429 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2555 17% (34,050 เรื่อง) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับ

- การลงทะเบียนเพื่อไถ่ถอนพันธบัตรล่วงหน้า
- ปัญหาเรื่องการถูกปฏิเสธสินเชื่อ การหาแหล่งเงินทุน การแก้ไขประวัติทางการเงิน อันเนื่องมาจากการผิดนัดชำระหนี้ และการปรับโครงสร้างหนี้
- การนำเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศ
- ภัยจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และการสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร แสดงตัวตนแล้วนำไปเปิดบัญชีเงินฝาก ขอสินเชื่อ หรือทำบัตรเครดิต
- เรื่องอื่น ๆ เช่น บริการเกี่ยวกับการลงทุน การประกอบธุรกิจ ขอลงหนังสือขอ "รู้อับเรื่องการเงิน" ข้อมูลในเว็บไซต์ ธปท. สอบถามอัตราแลกเปลี่ยน การขอแลกธนบัตรชำรุดและธนบัตรที่ระลึกและนโยบายของ ธปท.

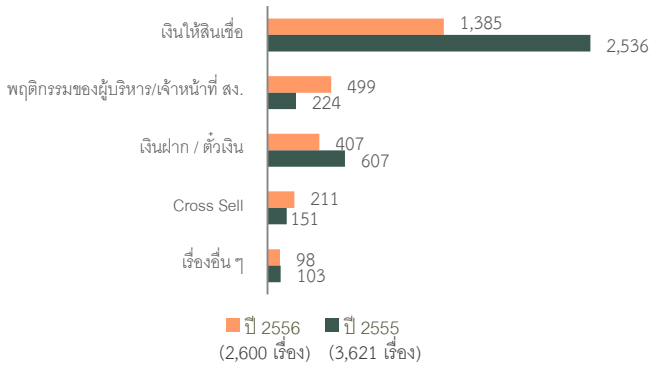
พันธบัตร และ
ตราสารหนี้
24,386 เรื่อง



การให้ข้อมูล / คำปรึกษา รวม 34,429 เรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

เปรียบเทียบปี 2555 กับ ปี 2556



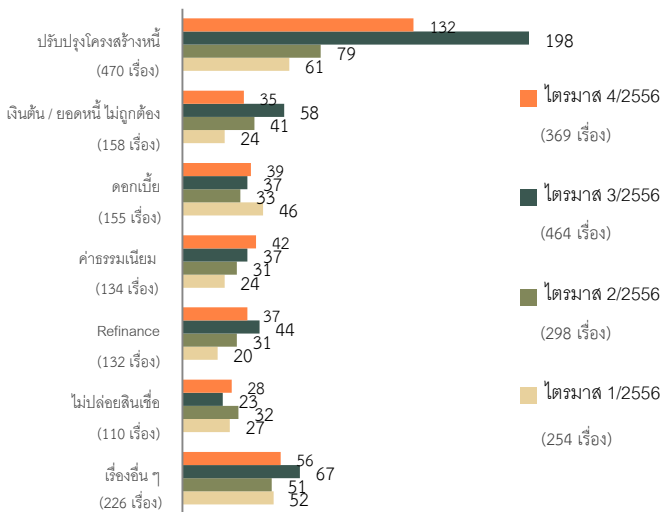
ในปี 2556 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน (ไม่รวม กิจทางการเงิน) มีปริมาณลดลง 28% จาก 3,621 เรื่อง ในปี 2555 เหลือ 2,600 เรื่อง โดยเป็นการลดลงในด้านสินเชื่อเป็นหลัก (ปี 2555 มีปัญหาซอฟต์แวร์ที่โผล่ขึ้นเฉพาะในช่วงเวลาที่มีโครงการ ดังกล่าวถึง 461 เรื่อง) รองลงมาคือด้านเงินฝากและตัวเงิน ขณะที่ การร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สง. และเจ้าหน้าที่ outsource มีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวกับพฤติกรรม การทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น ผลกระทบต่อและบริการอื่นของ สง. หรือบริการทางการเงิน ที่ไม่มีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ อปท.

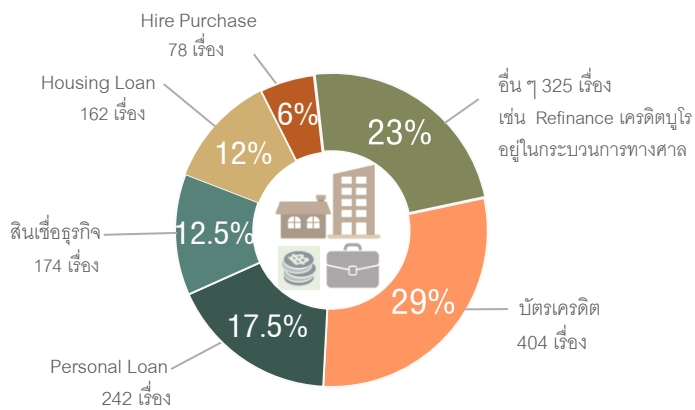
1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ แยกตามประเภทปัญหา



การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ แยกตามผลิตภัณฑ์



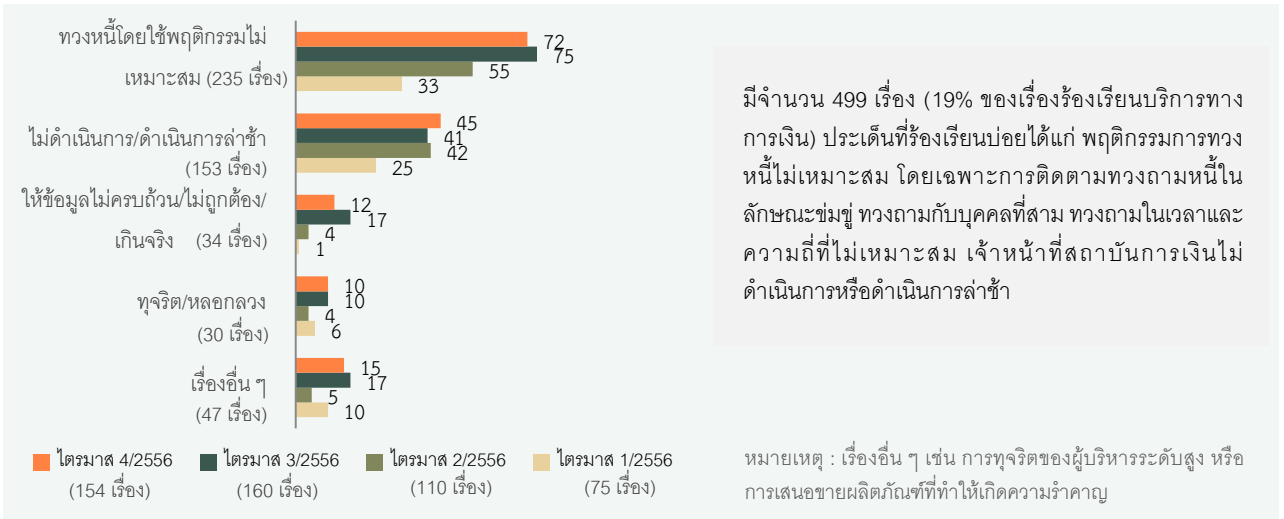
หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น เครดิตบูโร ใต้ถ่อนหลักประกันลำช้า หาแหล่งเงินทุน อยู่ในกระบวนการทางศาล

ปี 2556 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 1,385 เรื่อง (53%) ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- การปรับโครงสร้างหนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความอนุเคราะห์ในการปรับโครงสร้างหนี้หรือปรับลดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม โดยเฉพาะสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง เช่น มียอดหนี้แม้ว่าจะแจ้งยกเลิกการใช้บริการแล้ว ซึ่งต้องการให้สถาบันการเงินชี้แจงรายละเอียด
- ดอกเบี้ย ร้องเรียนสถาบันการเงินคิดดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง

เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด (404 เรื่อง) รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) และสินเชื่อ Hire Purchase ตามลำดับ

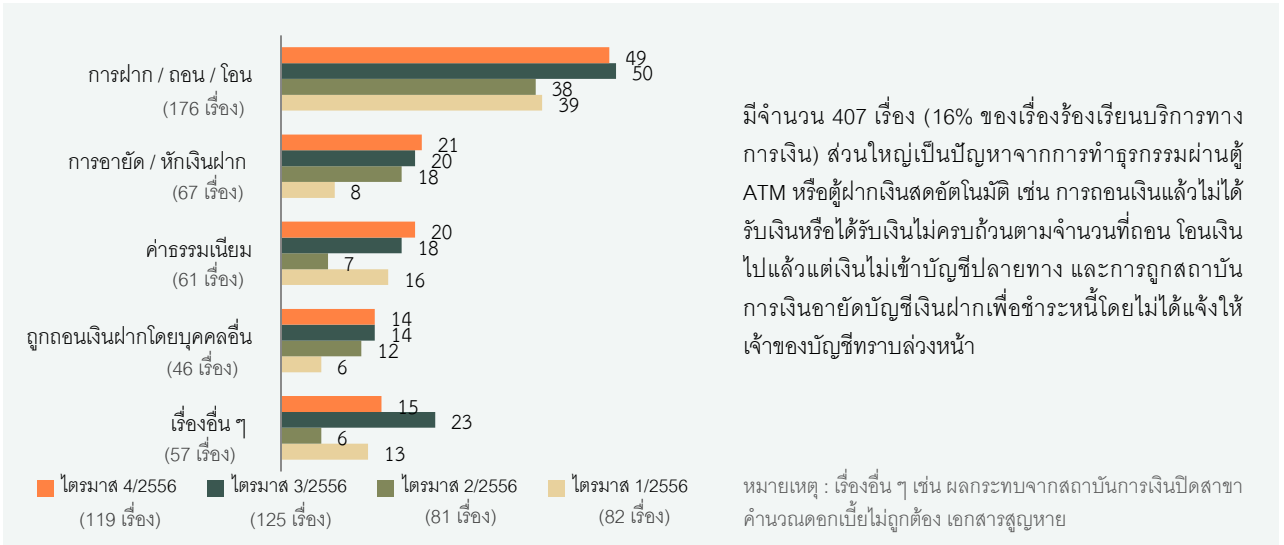
2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource)



มีจำนวน 499 เรื่อง (19% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ประเด็นที่ร้องเรียนบ่อยได้แก่ พฤติกรรมทวงหนี้ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะข่มขู่ ทวงถามกับบุคคลที่สาม ทวงถามในเวลาและความถี่ที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น การทุจริตของผู้บริหารระดับสูง หรือ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดความรำคาญ

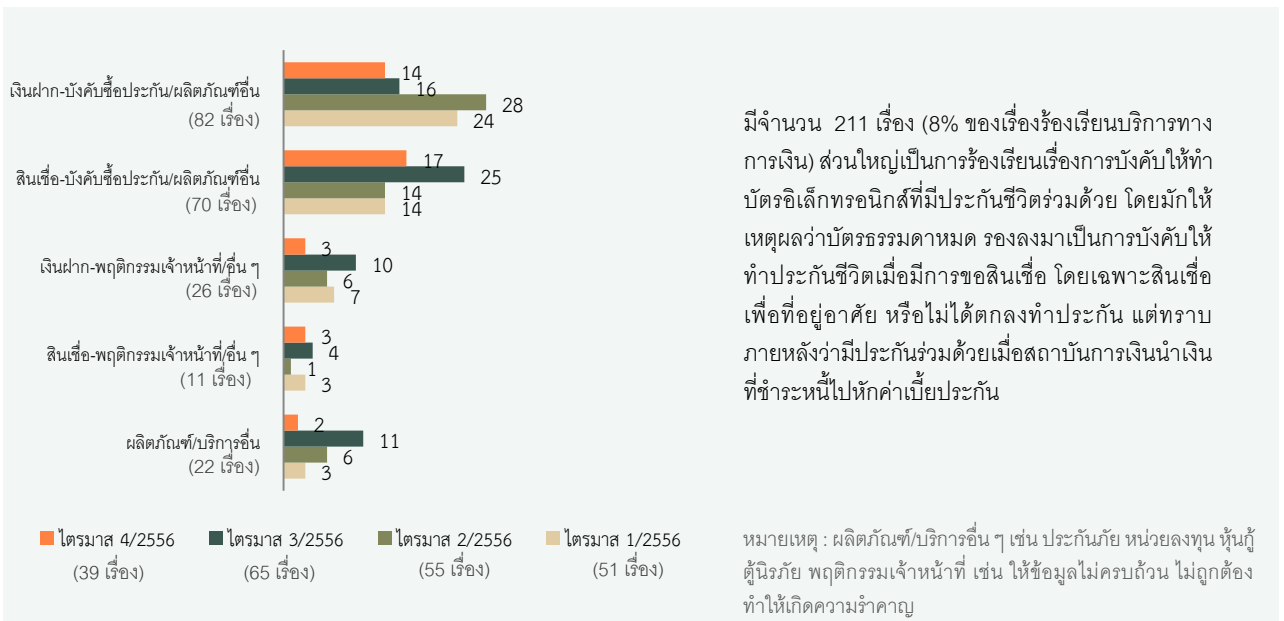
3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



มีจำนวน 407 เรื่อง (16% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ เช่น การถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน โอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง และการถูกสถาบันการเงินอายัดบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่ได้แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น ผลกระทบจากสถาบันการเงินปิดสาขา จำนวนดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง เอกสารสูญหาย

4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



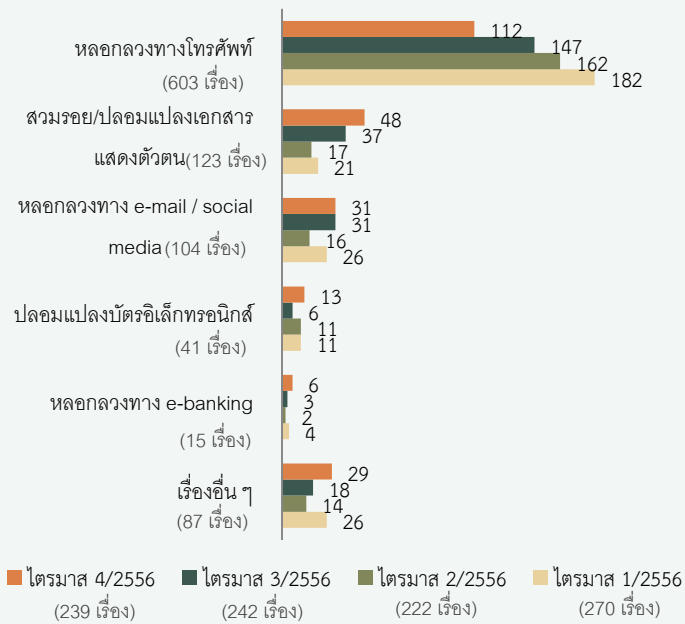
มีจำนวน 211 เรื่อง (8% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องการบังคับให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยมักให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด รองลงมาเป็นการบังคับให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือไม่ได้ตกลงทำประกัน แต่ทราบภายหลังว่ามีประกันร่วมด้วยเมื่อสถาบันการเงินนำเงินที่ชำระหนี้ไปหักค่าเบี้ยประกัน

หมายเหตุ : ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ เช่น ประกันภัย หน่วยลงทุน หุ้นกู้ ตั๋วനിรภัย พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความรำคาญ

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน ปี 2556



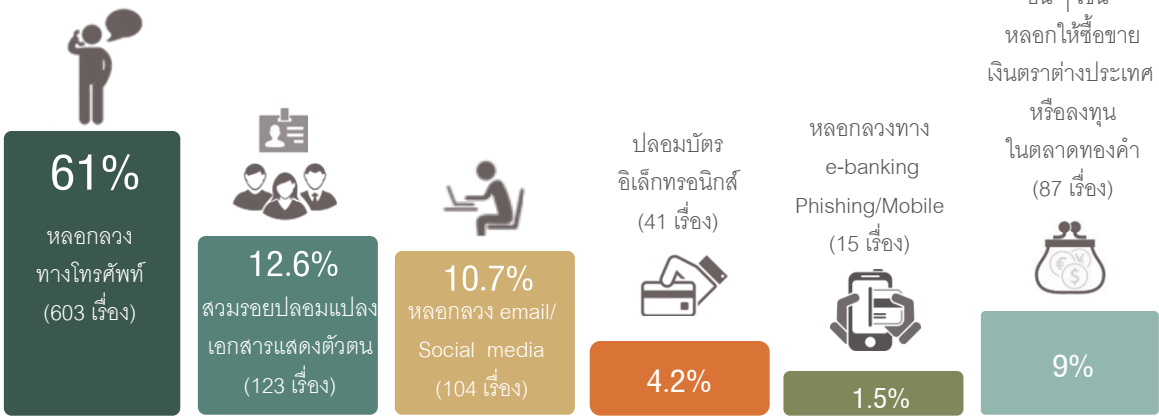
มีจำนวน 973 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 168 เรื่อง (21%) แบ่งเป็น

- ขอคำปรึกษา 666 เรื่อง เนื่องจากต้องการความมั่นใจว่าไม่ได้ถูกหลอกลวงโดยกลุ่มมิจฉาชีพ
- แจ้งเบาะแส 184 เรื่อง และร้องเรียน 123 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นการสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสารแสดงตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการนำเอกสารปลอมไปทำการเปิดบัญชี ขอสินเชื่อ หรือทำบัตรเครดิต และการหลอกลวงทางอีเมล social media โดยจะหลอกลวงให้โอนเงินไปต่างประเทศเพื่อชำระค่าสินค้าออนไลน์ และหลอกลวงว่ามีค่าธรรมเนียมในการรับเงินที่โอนมาจากต่างประเทศ ตามลำดับ

หมายเหตุ : เรื่องอื่น ๆ เช่น หลอกให้ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ หลอกให้ลงทุนในตลาดทองคำ หลอกให้โอนเงินจากการสั่งซื้อของทาง Internet หนี้นอกระบบ



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่อง



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนราย

