

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2558 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2558)



สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2558 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 14,326 รายการ ดังนี้

1. ช่องทางโทรศัพท์ 13,483 รายการ (94%)

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 12,539 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 11,415 รายการ คิดเป็น 91%
- พังข้อความอัตโนมัติ 944 รายการ

2. ช่องทางอื่น ๆ 843 รายการ (6%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 659 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมายเดินทางมาพบด้วยตนเอง เฟซบุ๊ก และกิจกรรมภายนอก ธปท.
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 184 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี (Hotline 1111) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

โทรศัพท์

94%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย

6%

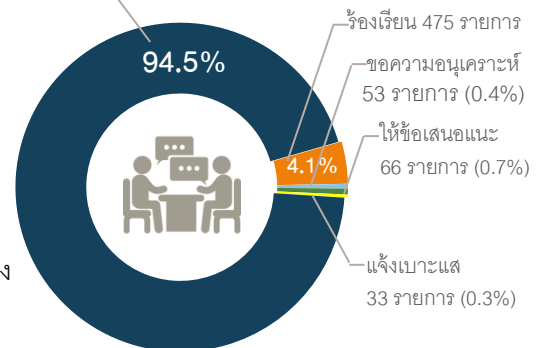


สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 11,477 รายการ* แบ่งเป็น

- **ให้ข้อมูลและคำปรึกษา** 10,850 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ รองลงมาได้แก่ เรื่องพันธบัตร
- **ร้องเรียน** 475 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และ cross sell
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** 53 รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการขอลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย
- **ให้ข้อเสนอแนะ** 66 รายการ ได้แก่ การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่ขาดคุณสมบัติบางประการ เข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้มากขึ้น รวมทั้งควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงมากกว่านี้
- **แจ้งเบาะแส** 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น พฤติกรรมทางหนี้ที่ไม่เหมาะสม การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งในการ verify ตัวตนของผู้ที่โทรศัพท์สอบถามข้อมูลผ่าน call center และการรักษาความปลอดภัยของสถานที่

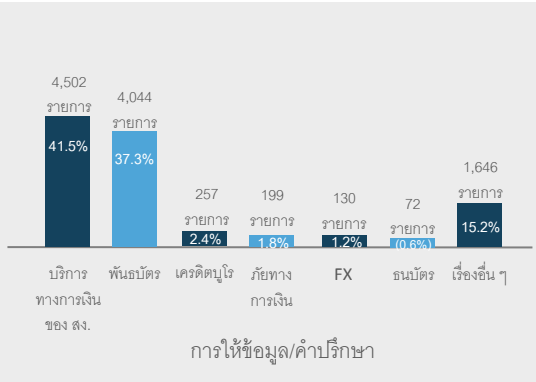
ให้ข้อมูล คำปรึกษา
10,850 รายการ



*ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

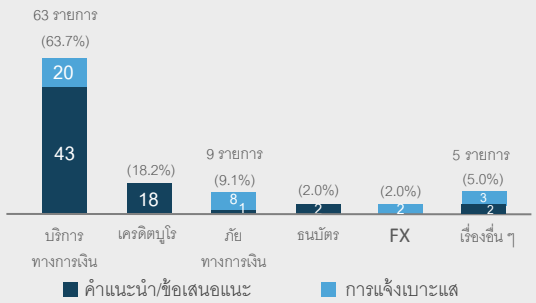
สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ไตรมาสที่ 3 ปี 2558 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 10,850 รายการ แบ่งเป็น บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 4,502 รายการ โดยส่วนใหญ่ขอข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้ หาแหล่งเงินทุน พันธบัตรและตราสารหนี้ 4,044 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการไถ่ถอนคืนเงินต้นพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็งปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ครั้งที่ 1 ที่จะครบกำหนด



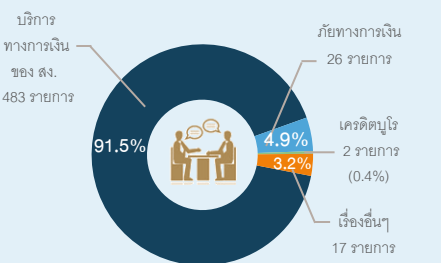
เครดิตบูโร 257 รายการ สอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการลบบประวัติและวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต
 ภัยทางการเงิน 199 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์
 ภาวะเบี้ยบรรณธรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 130 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
 ธนบัตร 72 รายการ สอบถามเกี่ยวกับสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด การแลกธนบัตรที่ระลึก
 เรื่องอื่น ๆ 1,646 รายการ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน การขอข้อมูลภายใน ธปท. การขอข้อมูลเกี่ยวกับ สง. และบริการทางการเงินของ สง. ที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.

สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวน 99 รายการ สรุปได้ดังนี้
การให้ข้อเสนอแนะ 66 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ได้แก่ การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีขาดคุณสมบัติบางประการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้มากกว่านี้
การแจ้งเบาะแส 33 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน เช่น การหลอกลวงทางอีเมล โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย และแจ้งเบาะแสการพนันออนไลน์



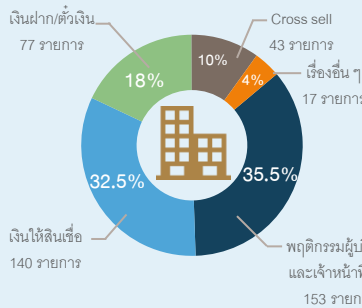
สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 528 รายการ



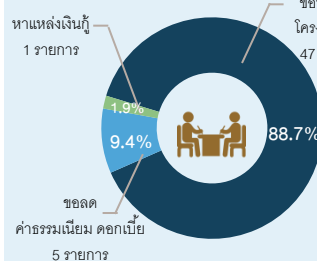
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 483 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
 - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ สง. 430 รายการ
 - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 53 รายการ
- ภัยทางการเงิน 26 รายการ เช่น บัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น บัตรถูกสวมรอยโดยบุคคลอื่น
- เครดิตบูโร 2 รายการ ได้แก่ ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลเครดิตผิดพลาดและขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตให้เป็นปัจจุบัน
- เรื่องอื่น ๆ 17 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 430 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สง. และ outsource ที่มีบริการทวงหนี้ไม่เหมาะสม และดำเนินการล่าช้า เช่น การไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า รองลงมาเป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อที่เกิดจากความไม่เข้าใจในวิธีการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ สง. รวมทั้งการคิดค่าธรรมเนียม ค่าติดตามทวงถามหนี้ ในจำนวนเงินที่สูง โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

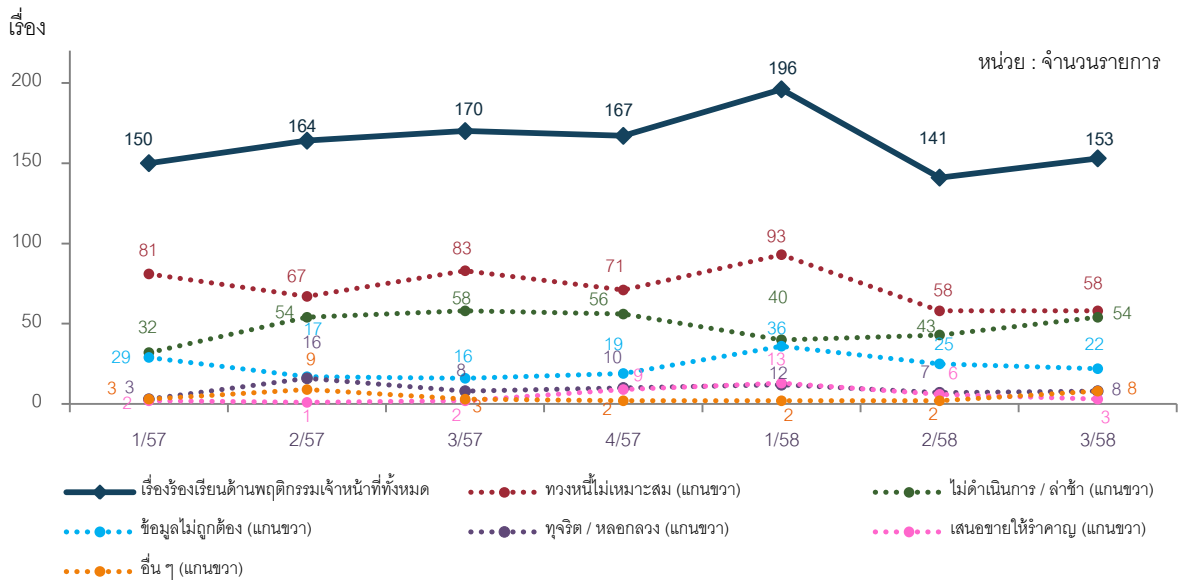
เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน



จำนวน 53 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต รองลงมาเป็นการขอลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย

ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือน มิ.ย. 58 ศคช. ปรับขอบเขตการดำเนินการ โดยแจ้งให้ประชาชนที่ต้องการขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการ ติดต่อไปยังผู้ให้บริการโดยตรง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของผู้ให้บริการซึ่งมีปัจจัยประกอบการพิจารณาหลายปัจจัยและเป็นกระบวนการที่ลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ต้องเจรจาหารือร่วมกัน

1. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)

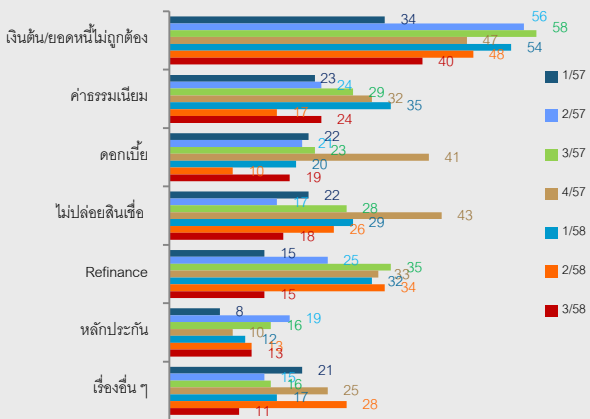


ไตรมาสที่ 3/2558 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 153 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 12 ราย (8.5%) โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมจากการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ธปท. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทวงหนี้ไม่เหมาะสมเฉพาะเรื่องที่เกิดขึ้นวันที่ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้มีผลบังคับใช้ โดยหลังจากวันดังกล่าว (2 ก.ย. 58) ศง. ได้แจ้งให้ผู้ร้องใช้สิทธิร้องเรียนที่กรมการปกครอง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กองบัญชาการตำรวจนครบาล สถานีตำรวจ ที่ทำการปกครองจังหวัด หรือที่ว่าการอำเภอ เนื่องจาก ธปท. ไม่มีอำนาจในการรับเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ ร้องลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การปฏิเสธรายการชำระหนี้ การขอคืนเงินที่ชำระผิดบัญชี การส่งประวัติทางการเงินให้เครดิตบูโร การไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า

2. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

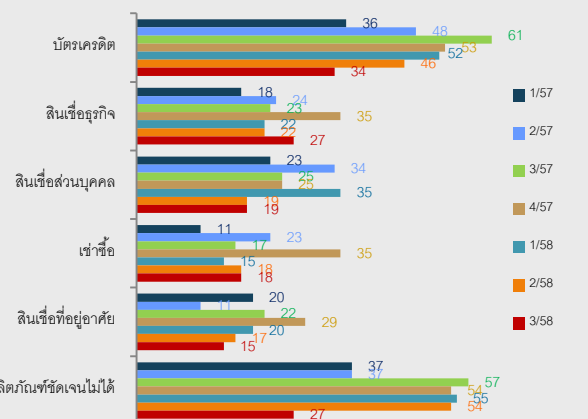


เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินกู้ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



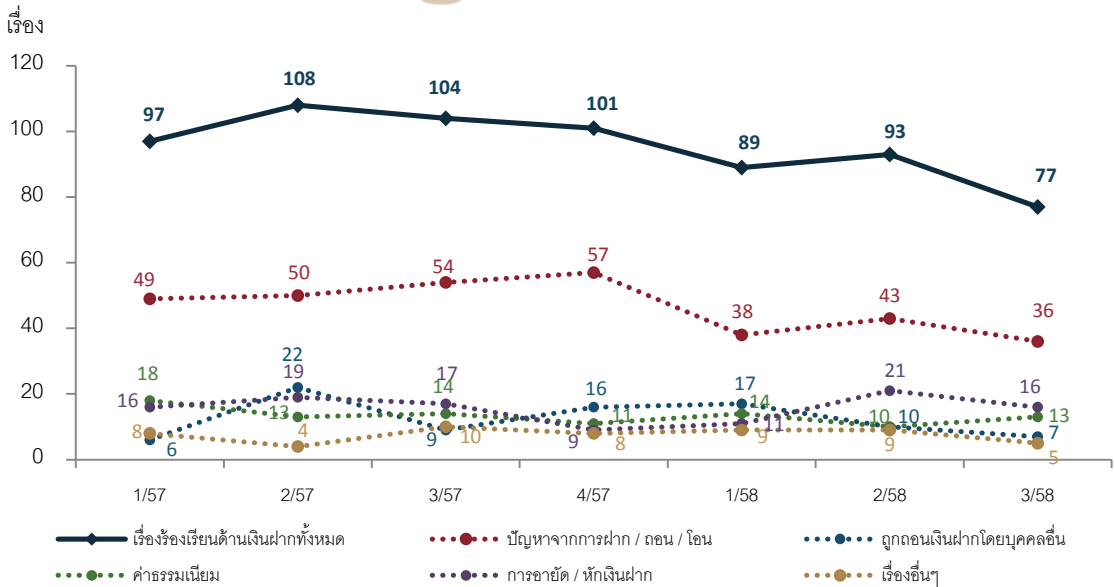
หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ เช่น อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูล สูญหาย Refinance

ไตรมาสที่ 3/2558 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 140 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 36 รายการ (-20.5%) โดยเรื่องร้องเรียนลำดับแรก ๆ ได้แก่

- เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** ที่มีสาเหตุจากความไม่เข้าใจเรื่องวิธีการคำนวณดอกเบี้ย และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ ธง. เกี่ยวกับยอดการชำระหนี้ วิธีการในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงบางรายการชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังได้รับใบแจ้งหนี้
- ค่าธรรมเนียม** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ การชำระหนี้ก่อนกำหนด ค่าเบี้ยปรับ และค่าธรรมเนียมการเปิดใช้วงเงิน ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าเรียกเก็บในจำนวนเงินที่สูง และ ธง. ไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

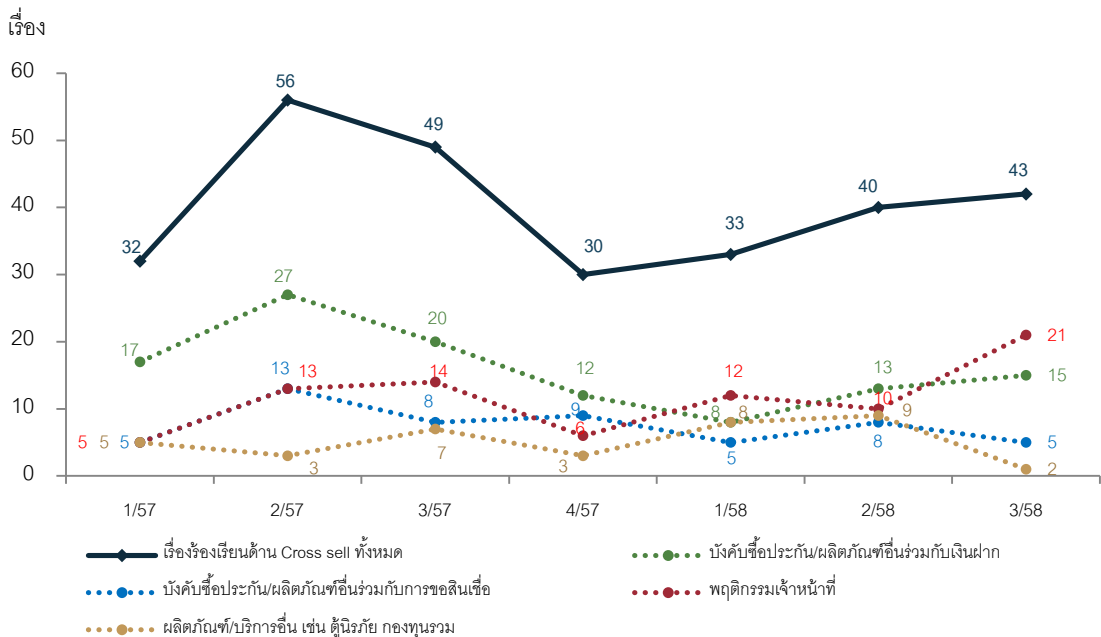
เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมา เป็นสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อส่วนบุคคลตามลำดับ

3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



ไตรมาสที่ 3/2558 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 77 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 16 รายการ (-17.2%) โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนหลัก ได้แก่ **ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน** โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ รองลงมาเป็นเรื่องการ **ถูกอายัด/หักบัญชี** โดยไม่แจ้งล่วงหน้าเป็นหนังสือ และการ **เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม** โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ซึ่งมักมีสาเหตุจากตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติเอง

4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



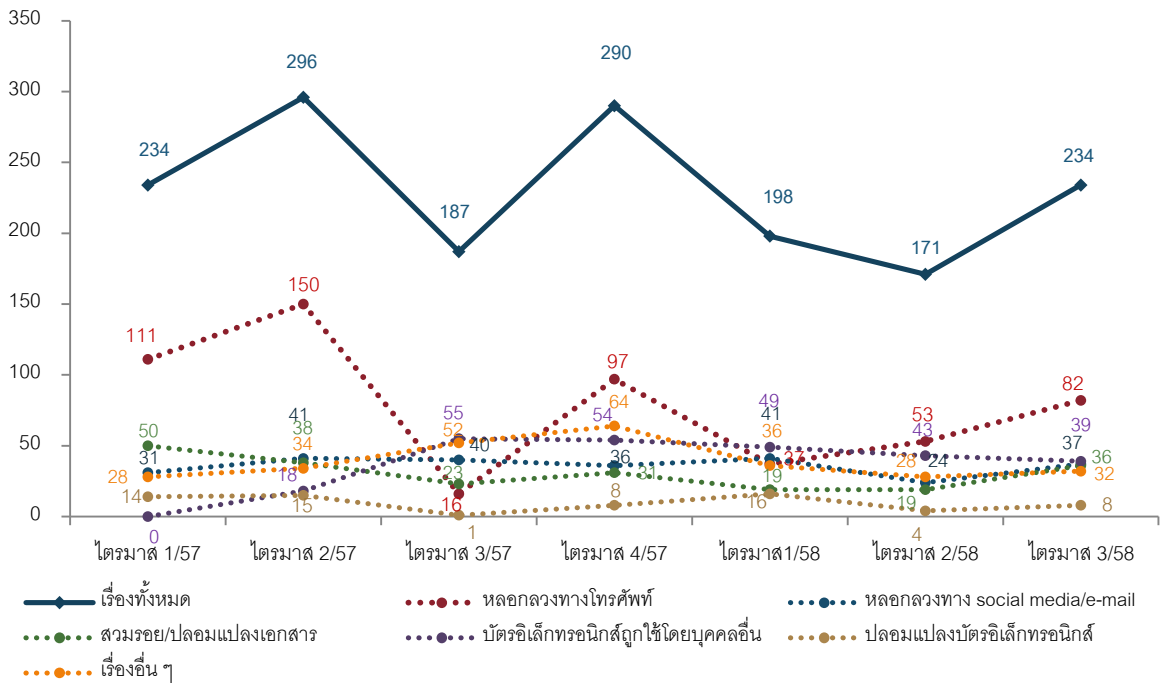
ไตรมาสที่ 3/ 2558 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 43 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากได้แก่ **พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลไม่ครบคลุมเครือ** จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับการประกันชีวิต และบังคับซื้อประกันร่วมกับการเข้าตู้รียกยโดยอ้างว่าเป็นระเบียบของธนาคาร รองลงมาเป็นเรื่อง **การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก** เช่น ให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมดและเสนอให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อโดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน

เรื่อง



ไตรมาสที่ 3/2558 ได้ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 234 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 63 รายการ (36.8%) โดยเป็นการปรับเพิ่มขึ้นในเกือบทุกหมวด ทั้งนี้ เป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ ธปท. หรือ สง. ขออายัดบัญชีเงินฝากเนื่องจากสงสัยว่าบัญชีจะเกี่ยวข้องกับการค้ายาเสพติด หรืออ้างว่าโอนเงินผิดบัญชี มีหนี้นับัตรเครดิตที่ค้างชำระ รองลงมาได้แก่ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกบุคคลอื่นนำไปใช้งานซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากบัตรหายหรือถูกบุคคลอื่นนำไปใช้ซื้อสินค้า สำหรับการหลอกลวงทาง email/social media ยังคงมีรูปแบบเช่นเดิม เช่น การทำความรู้จักผ่าน facebook จนคุ้นเคยและอ้างว่าได้โอนเงินมาให้แต่ถูกทางการอายัดไว้ ผู้รับโอนต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือต้องเสียภาษีก่อน



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนเรื่อง

